



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

(FACTORS RELATING TO SERVICE QUALITY OF STAFF (ACADEMIC
SUPPORT FIELD), DEAN OFFICE, FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND
LAW, BURAPHA UNIVERSITY)

โดย

นางนุชจรินทร์ วรรณพงษ์
นางสาวประภาศรี ถนอมจิตร

สนับสนุนโดยทุนอุดหนุนการวิจัย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม ๒๕๖๔

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้

ขอขอบพระคุณคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนทุนในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมมาวี รัชชชีพ ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ความช่วยเหลือรวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บแบบสอบถามนิสิต รวมถึงพี่น้องที่เป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จึงทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณพ่อแม่ และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มีแรงผลักดันในการทำงานทุกอย่างจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

มีนาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 485 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ

โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

Abstract

This research aimed 1. to study on service of academic support staff in Dean office, Faculty of Political Science and Law, Burapha University; 2. to study on the service quality of academic support staff in Dean office, Faculty of Political Science and Law, Burapha University; and, 3. to study on the relationship between factors of service and service quality of academic support staff in Dean office, Faculty of Political Science and Law, Burapha University.

Populations and samples of this research were 485 of personnel and students from Faculty of Political Science and Law, Burapha University. Research tool was the questionnaire. Statistics applied for data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and correlation coefficient.

It was found from the results of the study that overall, service from academic support staff was at high level where the service from academic support staff in all aspects were high. It could be ranked from high to low as follows: staff personality, environment, service system, service quality and convenience of service.

Overall, service quality from academic support staff was in high level; and from all aspects, service quality was in high level as well. It could be ranked from high to low as follows: equality of services, continuous of service, speed and timely of service, sufficient service and advanced service.

All factors of service providing were related to overall service quality of academic support staff at the significance level of 0.01. These factors could be ranked in term of relationship from high to low as follows: service factors related to service quality, time period, convenience of service, staff personality, and environment.

KEYWORDS: RELATIONSHIP, SERVICE QUALITY, ACADEMIC SUPPORT STAFF

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	22
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและนิสิตาจารย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	34
บทบาทหน้าที่ของพนักงานสายสนับสนุน.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป.....	46
ผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ.....	48
ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ.....	53
ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ.....	57
ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการศึกษา.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผลการศึกษา.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก.....	77
ภาคผนวก ข.....	79
ประวัติผู้วิจัย.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	46
4-2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	48
4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ โดยรวม.....	49
4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่.....	49
4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านระบบการบริการ.....	50
4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านสภาพแวดล้อม.....	51
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	51
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านระยะเวลา.....	52
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ด้านความสะดวกในการบริการ.....	52
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม.....	53
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาย สนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	54
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	55
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	55
4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาย สนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	56
4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	57
4-16 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน โดยรวม.....	58
4-17 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	59
4-19 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	60
4-20 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	60
4-21 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 647 ไร่ 2 งาน 35 ตารางวา เป็นมหาวิทยาลัยประจำภาคตะวันออกได้รับยกฐานะจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ความเป็นมาก่อนที่จะก่อตั้งได้เริ่มในปี พ.ศ. 2492 โดยจัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ณ ซอยประสานมิตร อำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 ได้รับการยกฐานะเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ชื่อว่า “วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร” ในปี พ.ศ. 2498 ได้ขยายเป็นวิทยาเขตออกไปอีก 2 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวันและวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551)

ในวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน จึงมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ซึ่งเป็นวิทยาเขตหนึ่งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้มีการปรับปรุงกิจการดำเนินการของมหาวิทยาลัยขึ้นตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2531 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีรับหลักการร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย สภาผู้แทนราษฎรได้ประชุมพิจารณาร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา ลงมติรับหลักการและส่งให้คณะกรรมการการศึกษาสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการจนกระทั่งในวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 จึงได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 107 ตอนที่ 1313 ซึ่งพระราชบัญญัติว่า “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533” ให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2533

รากฐานของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 โดยจัดตั้งภาควิชารัฐศาสตร์ภายใต้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ซึ่งเป็นปีเดียวกับที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ภาควิชารัฐศาสตร์ได้ถูกจัดรวมให้อยู่ภายใต้สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อมีการยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตบางแสนขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา

การกำหนดให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะ เกิดขึ้นจากการที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นองค์การมหาชนในกำกับของรัฐบาลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยบูรพาได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงาน และภาระหน้าที่ของส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 ได้กำหนดจำนวนส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพาไว้

24 ส่วนงาน โดยส่วนงานในหัวข้อ 4.8 ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ โดยกำหนดให้ส่วนงานนี้มีภาระหน้าที่ “จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยและบริการวิชาการด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด” ประกาศมหาวิทยาลัยฉบับนี้ ได้ประกาศใช้แทน ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551 ซึ่งได้กำหนดให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะ ในหัวข้อ 3.10 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2551 จึงอาจถือได้ว่า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ก่อกำเนิดเป็นทางการขึ้นครั้งแรกในวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 (วาสนา จิรมงคลเลิศ และจักรี ไชยพินิจ, 2555)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรียน การสอน โดยมีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้ประสานงานคือ พนักงานมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรสายสนับสนุน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ช่วยประสานงานอาจารย์ ประสานงานนิสิต จัดระบบการเรียนการสอนและเป็นฝ่ายสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายของคณะ และมหาวิทยาลัย บุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรในการบริหารงาน ไม่ว่าหน่วยงานหรือองค์กรไหนก็ตามถ้าอยากให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ก็ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้นนั่นหมายความว่า บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานและคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ แบ่งโครงสร้างในการบริหารออกเป็น 5 ส่วนประกอบไปด้วย ภาควิชารัฐศาสตร์ มีคณาจารย์ จำนวน 17 คน ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีคณาจารย์จำนวน 23 คน ภาควิชานิติศาสตร์ มีคณาจารย์ 19 คน สำนักงานจัดการศึกษา มีอาจารย์ 1 คน และสำนักงานคณบดี มีพนักงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 32 คน

สำหรับสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการสนับสนุนการเรียน การสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีเป็นกลไกในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย งานบุคคล งานสารบรรณ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา งานกิจการนิสิต งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการระดับปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานส่งเสริมการวิจัย งานห้องสมุด งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่ และงานแม่บ้าน ซึ่งแต่ละงานมีภาระงานที่แตกต่างกันออกไป แต่มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาที่พบ คือ คณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุน และรวมถึงนิสิต ไม่ได้ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ในด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ความล่าช้าในการให้บริการ สถานที่สำหรับให้นิสิตที่มารับบริการไม่เพียงพอ บางหน่วยงานไม่มีการบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่มีการให้บริการเชิงรุก บางหน่วยงานกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่กับไม่ยึดปฏิบัติ การเลือกปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อจะได้นำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 5 ด้าน
 - 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
 - 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
 - 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า
 2. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านปัจจัยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 6 ด้าน
 - 2.1 บุคลิกภาพ
 - 2.2 ระบบการบริการ
 - 2.3 สภาพแวดล้อม
 - 2.4 คุณภาพ
 - 2.5 ระยะเวลา
 - 2.6 ความสะดวกในการบริการ
- ขอบเขตพื้นที่ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ จำนวน 53 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 32 คน (คณาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ) เก็บตามจำนวนประชากรทั้งหมดของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา) ส่วนประชากรที่เป็นนิสิตผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีการกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกิน 5%

(จากจำนวนนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ทั้งหมด 2,932 คน) ได้กลุ่มประชากรที่เป็นนิสิต 320 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

26 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 25 มีนาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

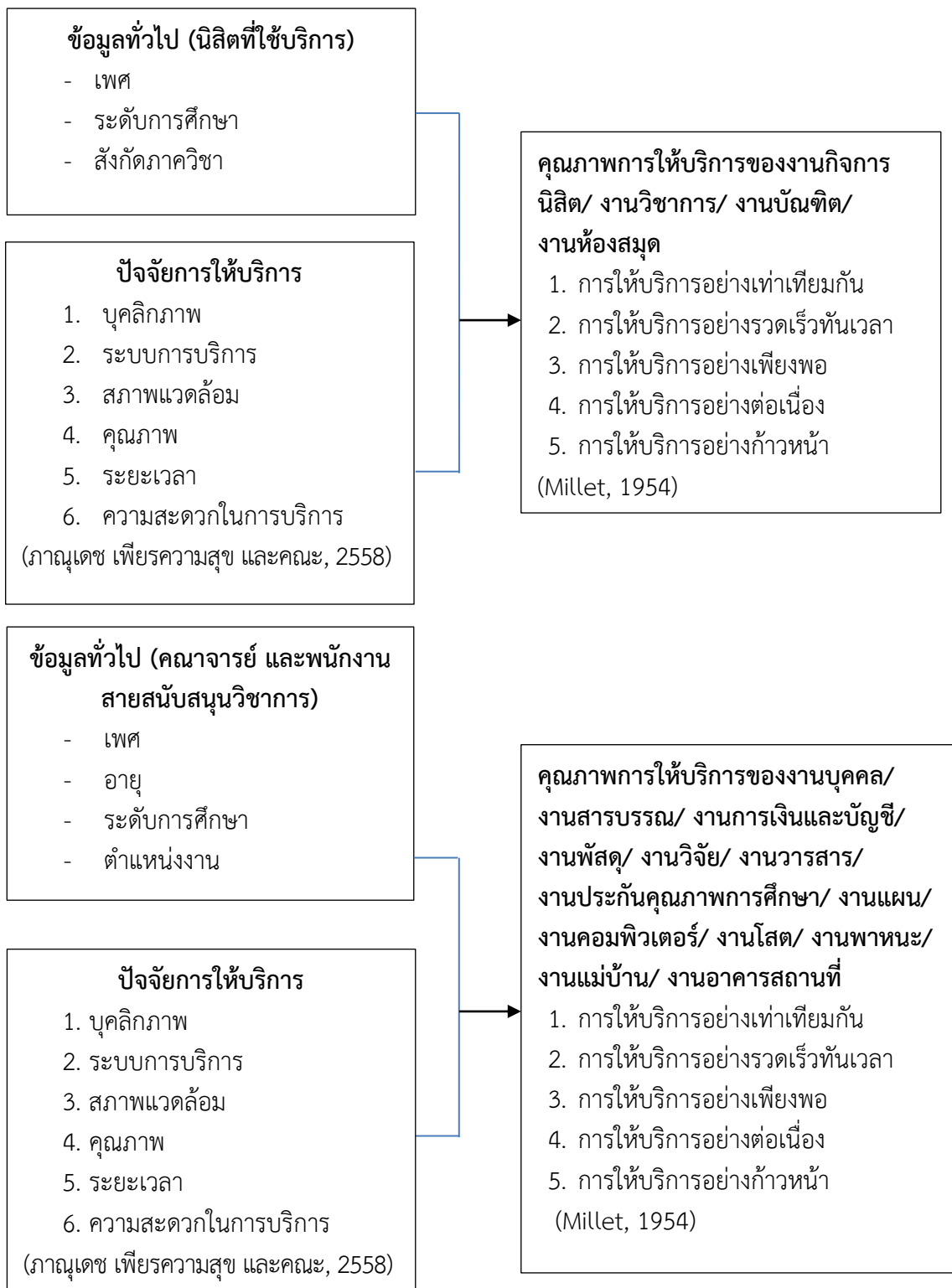
2. ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต

4. เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

5. เพื่อพัฒนาระบบการบริการของคณะเพื่อส่งผลกระทบต่อภาพรวมของมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนด้วยกัน นิสิตทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งกำลังศึกษาในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

สถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสหศึกษา ซึ่งเป็นอาคารที่ทำการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ สำหรับให้บริการ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมทำเลที่ตั้ง แสงสว่าง อากาศที่ถ่ายเท สะดวก ที่นั่งรอ ห้องสุขา ที่จอดรถ

ระบบการให้บริการ หมายถึง ระบบต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกกระบวนการที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยพิจารณาจากการมีแผนผังแสดงบริการ มีระบบรองรับที่ยืดหยุ่น ความครบถ้วนของระบบ การตรวจสอบข้อมูลของระบบ

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกทางด้านสังคมที่มีความผูกพันเกี่ยวข้องกัน โดยพิจารณาจากการให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับ การใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน ความใส่ใจที่จะให้บริการ

ความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ พึงมีให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่มีแบ่งแยก หรือเลือกให้บริการโดยเจาะจง โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการหลายท่าน เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. สำนักงานคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
5. บทบาทหน้าที่ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จำต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคล หนึ่ง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไป ครอบครองได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง นำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความ

พึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ความหมายของคุณภาพบริการ เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมิน คุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมิน คุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้ Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ถูกค่าได้ดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

ลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน
- 3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ
- 3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3. ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญจะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4. ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงานจะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

5. เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6. ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ดังนั้นผู้ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7. ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาเพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้อง

คำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9. ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีต และความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

10. มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศ ศักดิ์ศรี บารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิวารสถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

12. ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13. การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ ให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง

14. ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจ ในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ จากคำนิยามของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่าประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น

รัตนะ อินจ้อย (2551) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าหรือเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง
8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันทีเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

Cordupleski, Rust and Zahorik (1993 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2553) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่าเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการผู้รับบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

Schmenner (1995 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ, 2553) ได้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Parasuraman (1998) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือลงความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของบริการนั้น ๆ

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013 อ้างถึงใน ชุตินมชนัน วิมูลชาติ, 2553) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ

ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย
ให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับ
ลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ
มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
และสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
ลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้อง
รีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมา
จากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้
ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ
มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้า
ได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย
ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร
ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่าง
ในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงใน ทิศทางเพื่อ
สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อ
ผู้รับบริการ 11 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

1. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

Berry (1988 อ้างถึงใน ชูสิวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ
คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ
ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัยคือ

- 1.1 ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
- 1.2 การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า (Responsiveness)
- 1.3 ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญ
รู้จริง (มีอถึง) (Competence)
- 1.4 การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Access)
- 1.5 ความสุภาพ เคารพขนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของ
ผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 1.6 ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับ
คำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด (Communication)
- 1.7 ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Creditability)
- 1.8 ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ (Security)

1.9 ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (Customer understanding)

1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

(Tangibles)

จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังแม้ไม่มีก็ไม่เป็นไรแต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจแต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้นมียุคประกอบ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วคือ สามารถรับบริการได้ง่ายและไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่างกับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service quality indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good system) ทั้งระบบบริการ (Service system) ระบบสนับสนุนบริการ

(Supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (Improving service system) และระบบบริหารจัดการ (Management system) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานให้อำนาจให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวกอัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือ จำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/ นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงาน หรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะที่ให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate outcome) เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ/ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำความไวความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาให้น้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลักช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหา หลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พิงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
2. ตัวบ่งชี้ พิงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System theory)

3. ตัวบ่งชี้ พิงชี้วัดความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

4. ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
5. ตัวบ่งชี้พิงชี้วัดความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้

1. สร้างทีมพัฒนาที่มี จุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
2. กำหนดขอบเขตของบริการ
3. ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ
4. ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
5. กำหนดเครื่องบ่งชี้
6. ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
7. วางกลไกในการเก็บข้อมูล

8. วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

9. ทดสอบเครื่องบ่งชี้

10. วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุง เครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่นอกจากนี้เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติ ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ, 2558)

1. ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ด้านระบบการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. ด้านระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่ คุณภาพ คือ ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6. ด้านความสะดวกในการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีสภาพแวดล้อมที่ดี สำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ในเมื่อมีการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากเป็นองค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขันทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไร

จึงจำเป็นต้องพึ่งการบริการที่ดีมีคุณภาพให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งชั้นจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิด และทฤษฎีไว้ ดังนี้ วรรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบ การบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชน และประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวม 10 ด้านดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1. ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว ค่าบริการถูก
2. คุณภาพ	ผลผลิต ผลลัพธ์
3. ความทั่วถึง	พื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานบริการ
4. ความเสมอภาค	การไม่เลือกปฏิบัติ การขยายโอกาส
5. ความเป็นธรรม	ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
6. สนองตอบความต้องการ	ปัญหาความต้องการ การจัดลำดับความสำคัญ
7. สนองตอบความพึงพอใจ	ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า การยอมรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การประกันความเสี่ยง
8. ความต่อเนื่อง	ช่วงระยะเวลาการให้บริการ, การบริการหลังการขาย
9. ความสะดวกสบาย	การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
10. ความพร้อมให้บริการ	การบริการ 24 ชั่วโมง ความพร้อมของหน่วยงาน ความพร้อมของหน้าที่

วีรพงศ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า เป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจาก ปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการนั้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึง มีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม เชื่อวชาญ

อย่างผู้รู้จริง

4. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
6. ความสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจและได้รับ

คำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด

7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. สัมผัส รับรู้ได้ทางกายภาพปัจจัยการบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2538 อ้างถึงใน กุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 7-8) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่ บอกว่าต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ให้ถูกใจลูกค้า

ดังนั้น คุณภาพ คือระดับของการกระทำ หรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการ นั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจให้บริการ

มีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการ จึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา มาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการในส่วนของสำนักงานคณบดีคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญในหลายด้าน อาทิ บุคลิกภาพ ระบบการ บริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกในการบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัย เกี่ยวกับผู้ให้บริการของ ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของ ผู้ให้บริการทั้ง 6 ด้าน คือ 1. บุคลิกภาพ 2. ระบบการบริการ 3. สภาพแวดล้อม 4. คุณภาพ 5. ระยะเวลา 6. ความสะดวกในการบริการ มากำหนดเป็นตัวแปรสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิด เกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมากล่าว ได้แก่

Millett (1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่า ประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิด มาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสื่อธิเท่าเทียมกันทั้งทาง กฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจาก ไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลา ที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้อง พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

Weber (1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึง ตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้อง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Katz and Brenda (1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

McCullough (1957 อ้างถึงใน ญัฐยา ศุภนิริตติย, 2550, หน้า 14) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรณพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินา, 2554, หน้า 22-23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- 2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 2.3 ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
 - 2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
 - 2.5 ทำงานตรงเวลา
 - 2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
 - 2.7 บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
 - 2.8 ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
 - 2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
 - 2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
 - 2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
 - 2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที
- จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้
- ก. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ
 - ข. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย
 - ค. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง
 - ง. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดขั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ
- จากแนวคิดการให้บริการภาครัฐถือว่าเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยสนใจแนวคิดการให้บริการของ Millett (1945) ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
จึงนำแนวคิดการให้บริการทั้ง 5 ด้านมากำหนดเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้มาใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) Phillip Kotler (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ได้กล่าวไว้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบ ระหว่าง การรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ สำหรับความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ Gronroos (วิชัย เข็มมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่ากรณีที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

2.1 การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2.2 ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหาค้นทันที

2.3 การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

2.4 ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

2.5 การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันทีที่ สามารถอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

2.6 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการองค์กร นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

กิติมา ปรีดีติลล (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลัยโรจน์, 2550, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลย์โรจน์, 2550, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

พิทักษ์ ตระขุทิม (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลย์โรจน์, 2550, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

กาญจน์ เรืองมนตรี (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลย์โรจน์, 2550, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ ภูมิใจ สุขใจ ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อัญชไม จันทมาศ (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลย์โรจน์, 2550, หน้า 19) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

ไพศาล วรรณะ (อ้างถึงใน คเซนพงษ์ สุมาลย์โรจน์, 2550, หน้า 20) สรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการ

ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554, หน้า 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 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 การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะ และแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาทพูดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของ

บุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยาก สลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการ มากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรม เสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มากที่สุด (กุลธณ ธนาพงศธร, 2536, หน้า 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจ จากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุตินา มาลัย, 2538, หน้า 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของ งานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธีมีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน และทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการกำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้

ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับบริการชนิดใด
 วรางคณา ขาวเขียว (2540 อ้างถึงใน จิตติมา พะณา, 2550, หน้า 12) กล่าวว่า
 การบริการ ที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน

เกินไป

- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สมชาติ กิจยรรยง (2521 อ้างถึงใน ญัฐิยา ศุภนิริติศัย, 2550, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็น กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมี คุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมี ความสุขและได้นำ คำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) ถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกรอคอย

I คือ ความสนใจ (Interesting) ประทับใจ (Impressive) ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) ควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ไม่ได้ตอบ หรือชวนลูกค้าทะเลาะ S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้า เห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาท่าทางมีความจริงใจที่จะให้บริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2538 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552, หน้า 15) กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ”

ลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป การบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสหรือแตะต้องได้ยากไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไรและต้องการเมื่อใด ลักษณะของการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่าน โดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง ในขณะที่ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎรหรืออาคาร

เก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

2. รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จัดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

3. กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องกับประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาตหรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดบริการและเป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

หลักการในการบริการ

กัลป์ยวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง Developing Skillful Services ว่าการบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้าจึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้นระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่งแต่หากมีชิ้นงานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธยาศัยดี มารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการมากที่สุดและดีที่สุดและไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ประพนธ์ ถาวรเวช (2545, หน้า 8) การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบวกไปอีกหนึ่งท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่นการทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียงอย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

นฤมล โชติเวช (2546, หน้า 11) ได้ชี้ให้เห็นการให้บริการที่ดีว่า ทุกคนจะต้องจัด สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวออกไปให้หมดสิ้น เปิดใจรับฟังผู้อื่นพร้อมทำความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ ปรับจิตใจให้ยอมรับ ในอาชีพที่กระทำอยู่ ซึ่งการบริการเป็นการให้บริการต่อหน้าผู้มารับบริการหรือมีการติดต่อสื่อสารกัน ทันที ทำทางความรู้สึกบนใบหน้า คำพูด โทนเสียง การสบตาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการ ให้เกียรติกับผู้รับบริการ ธรรมชาติของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วทันใจ ความสมหวัง ต้องการการยอมรับ ต้องการความเป็นกันเองเมื่อเข้าใจบทบาท ของผู้มารับบริการแล้ว ก็จะทำให้การ บริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักประสิทธิภาพการให้บริการ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กัน อย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือจะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้ อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมาย ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

Peterier and Plowman (1953 อ้างถึงใน ภัทรพร ตูลารักษ์, 2545, หน้า8) ได้ให้แนวคิด ใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียอดประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Miileto (n.d. อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์, 2538, หน้า 41-42) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไร จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human satisfaction and benefit produced) ตามทฤษฎีองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะหมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ซึ่งรวมทั้งผลกำไร และความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยังหมายถึงความสามารถที่บรรลุเป้าหมายขององค์การที่มี เป้าหมายใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน ซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การและ เป็นเป้าหมายที่ผู้มีสิทธิอันชอบธรรมเป็นผู้กำหนดขึ้น

ชูป กาญจนประกร (2502, หน้า 40) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย เพื่อจะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไป ในการบริหารของประเทศและต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมาย ดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็น ถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชก (2510 อ้างถึงใน อนุรักษ์ ภูธรบ, 2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้นชุดใหญ่อยู่ที่ทำไรกับความพึงพอใจของประชาชนสำหรับทำไรเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับได้ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นค่อนข้างยากสำหรับการนับการพิจารณา ความพึงพอใจนั้นได้มีบุคคลต่าง ๆ ให้ทัศนะไว้หลายอย่างอย่างเช่น Daniel Lerner ซึ่งได้ให้ไว้กว้าง ๆ นั้นหมายถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration)

Ryan and Smith (1954 อ้างถึงใน ประพิน ปรัชญาภรณ์, 2522, หน้า 23) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficient) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กันงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กันงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ค.ศ. 1973 (1993, p. 787 อ้างถึงใน อนุรักษ์ ภูธรบ, 2545, หน้า 22) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน ดวงกลม ไตลยสุด, 2540, หน้า 1) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Component and capability) ในการผลิตการดำเนินการด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิตและยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้นแบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ มีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือความแน่นอน (Certainty) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การแต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุกยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง Becker ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์การได้ (Visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์การเพราะองค์การสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีสิทธิผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยความหมายของประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือ สิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการโดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่า ทางการบริหารและนำทรัพยากรที่มีค่าใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสวงหาระดับชีวิตที่ดีกว่า เพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

ภรณ์ กীরติบุตร (2529, หน้า 110-111) ได้กล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (Cost/ Benefit ratio) ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัย หรือ ตัวป้อน (Input) ต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าไรจึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย หรือระดับของผลิตผล (Output) ที่ต้องการได้ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพด้วยการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้ในการผลิตกับผลผลิตที่ได้รับ

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ Herzberg (1968, p. 28 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21-22) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่าง สบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการท างานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษา แนะนำถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2525, หน้า 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่ง เสนอ ปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สรุป หลักการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการหมายความว่า การบริการนั้น ๆ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิม เพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้อง กับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโลกโลกาภิวัตน์ หรือตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมในขณะนั้น ๆ

ผู้วิจัยนำแนวคิดความพึงพอใจมาใช้เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นับตั้งแต่ที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ตั้งเป็นคณะขึ้นมาในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 โดยแยกตัวออกมาจากการเป็นภาควิชารัฐศาสตร์และภาควิชานิติศาสตร์ ภายใต้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้น คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการ สร้างพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยบูรพา นั่นคือ “สร้างเสริมปัญญา ใฝ่หา ความรู้ คู่คุณธรรม ชี้นำสังคม” เพื่อตอบสนองปรัชญาดังกล่าว ทางคณะฯ ได้ยึดหลักพันธกิจที่สำคัญ ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การสร้างงานวิจัยและผลงานทางวิชาการ การบริการวิชาการและ ส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐาน ธรรมภิบาล ทั้งนี้พันธกิจดังกล่าวเป็นไปเพื่อการสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ของคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ที่ว่า “เป็นเสาหลักองค์ความรู้ทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ ภาคตะวันออก เพื่อเป็นฐานปัญญาในการพัฒนาประเทศและสังคม” (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, 2554, หน้า 1-2)

เพื่อให้ความมุ่งหวังในข้างต้นเป็นไปอย่างประสบความสำเร็จ ทางคณะฯ ได้จัดโครงสร้าง ขององค์กรออกเป็น 5 หน่วยงาน อันประกอบไปด้วย ภาควิชารัฐศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์ ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานจัดการศึกษา และสำนักงานคณบดี โดย 4 หน่วยงานแรก มีหน้าที่ รับผิดชอบในด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ โดยแบ่งเป็นหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตจำนวน 4 หลักสูตร และหลักสูตรระดับ บัณฑิตศึกษา จำนวน 7 หลักสูตร ทั้งนี้ ในแต่ละหลักสูตรได้มีคณะกรรมการประจำหลักสูตรและ คณาจารย์ทั้งในสถาบันและภายนอกสถาบัน ทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะฯ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพทางวิชาการตามข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำหรับสำนักงานคณบดี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการสนับสนุนการเรียน การสอนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีเป็นกลไกในการดำเนินงาน ดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย งานบุคคล งานสารบรรณ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา งานกิจการนิสิต งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการระดับปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานส่งเสริมการวิจัย และงานห้องสมุด งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานนโยบาย และแผน

เป็นโครงสร้างที่ครอบคลุมทั้งในเชิงของงานด้านการจัดการเรียนการสอนและงานสนับสนุนการเรียนการสอน นับได้ว่า โครงสร้างที่ชัดเจนเช่นนี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งยวดสำหรับการเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ กล่าวได้ว่า จากการดำเนินงานตลอด 3 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่การก่อตั้งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ขึ้นอย่างเป็นทางการ คณะฯ ได้พัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ จนเป็นที่ยอมรับของสังคมอย่างมากตามที่กล่าวไว้ในข้างต้นจนกระทั่งมีจำนวนนิสิตมากถึง 5,337 คน โดยคิดเป็นนิสิตภาคปกติ จำนวน 774 คน และนิสิตภาคพิเศษ จำนวน 4,563 คน

บทบาทหน้าที่ของพนักงานสายสนับสนุน

สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการสนับสนุนการเรียน การสอนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีเป็นกลไกในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย งานบุคคล งานสารบรรณ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา งานกิจการนิสิต งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการ ระดับปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานส่งเสริมการวิจัย งานห้องสมุด งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่ และงานแม่บ้าน แต่ละตำแหน่งงานมีลักษณะที่แตกต่างกัน ตามที่มีการกำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการบริการงานบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0008/2555 เรื่อง มาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของพนักงานและลูกจ้าง พ.ศ. 2555 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานจริงบางตำแหน่งก็ไม่ได้ปฏิบัติงานตรงตามที่กำหนดไว้ แต่จะปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย
2. กลุ่มลูกจ้างมหาวิทยาลัย

บุคลากรสายสนับสนุนต้องนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย เพื่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องมีความชำนาญในเรื่องที่ตนรับผิดชอบ อีกทั้งบุคลากรสายสนับสนุน ต้องสนับสนุนให้สายวิชาการปฏิบัติหน้าที่ทางวิชาการ การบริหารได้เต็มที่ แม้ว่ามหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้วก็ตาม แต่ยังคงยึดหลักการระเบียบและกฎเกณฑ์การให้บริการภาครัฐ เพราะหากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แม่นยำระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ก็ทำให้เสี่ยงต่อความผิดพลาด บุคลากรสายสนับสนุนไม่วิเคราะห์ทางเลือก และแนวปฏิบัติให้ดี ทำให้ตัดสินใจได้ยาก ตัดสินใจได้ช้า ตัดสินใจผิดพลาด บุคลากรสายสนับสนุนไม่เร่งดำเนินเรื่อง ก็ทำให้เรื่องเกิดความล่าช้า ไม่ทันเวลา บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่ชำนาญในการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้ดี ให้พร้อมใช้ ย่อมมีปัญหาต่อการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัยยาศัยไม่ตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

อุษา ใหญ่ไ้บาง (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครูโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 2. ความพึงพอใจของข้าราชการครูในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 3. ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 กับความพึงพอใจของข้าราชการครู กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอำเภอ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามขนาดโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและ

วัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้

2.1 จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 จำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

2.3 จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, หน้า 21-28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

วัลลภ จันทเรนทร์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัญหาในการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ อุปกรณ์ในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความพร้อมของมหาวิทยาลัยในการให้บริการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านโปรแกรมลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เข้าเว็บไซต์ได้เข้า และประมวลผลซ้ำมีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ และนักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงขั้นตอนการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรืออำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

อรุณทัย อุ่นไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น

ของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านระบบการให้บริการและด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผกาพันธ์ โสตามุข (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีผลการศึกษายู่ระหว่าง 2.50-3.49 และเป็นนักศึกษาสายสังคมศาสตร์มาติดต่อใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ชั้นปีการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551, หน้า 57-73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอ จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551, หน้า 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับ

ปานกลาง โดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผล การเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการทำ ค่าปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่า ๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ย ระดับน้อย

วิชัย ธิโวณา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้าน ผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/ กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความ พึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัย ด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ดร.ณิ คงสุวรรณ (2549, หน้า 79-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความคิดเห็นของนักศึกษาเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียน และหน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน
3. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัย รามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลที่จะสอบถาม เพื่อให้รายละเอียดที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดระบบขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดประชาสัมพันธ์และมีการติดป้ายประกาศในแต่ละจุดที่ให้บริการ เข้าใจได้ง่ายอย่างทั่วถึง พร้อมกับสถานที่ในการให้บริการควรมีอากาศเหมาะสมกว้างขวาง เพียงพอ กับนักศึกษาที่จะมาติดต่อ

พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาท เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ การศึกษาจันทรเกษม-ชัยนาท และเปรียบเทียบการให้บริการด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์การศึกษาจันทรเกษม-ชัยนาท และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม รวมถึงปรับปรุง ในด้านการแก้ปัญหา เรื่องผลการเรียนของนักศึกษาปกติให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เครื่องมือใน การวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงระดับชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาทอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมศูนย์ชัยนาท ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อังคณา ศรีมูลตรี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัย มหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจ โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเวลา ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เวลาการให้บริการและอยู่ใน ระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล

2. นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากร

3. นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

Wickstrom (1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษาประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน

ลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการท างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Schmidt (1975) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการท างานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ เฮอรัชเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผู้บริการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริการงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ จำนวน 53 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 32 คน (คณาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุนวิชาการเก็บตามจำนวนประชากรทั้งหมดของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา) ส่วนประชากรที่เป็นนิสิตผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีการกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกิน 5% (จากจำนวนนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ทั้งหมด 2,932 คน) ได้กลุ่มประชากรที่เป็นนิสิต 320 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม
2. สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา รวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้วิจัยเพิ่มเติมในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ กลุ่มนิสิตที่ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัดภาควิชา และกลุ่มคณาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ได้นำมาตรวัดของ Linkert Scale มาใช้เป็นเกณฑ์ ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงจากมุมมองของคณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และนิสิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามความเป็นจริง 5 ระดับ ดังนี้

หมายเลข 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
หมายเลข 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
หมายเลข 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
หมายเลข 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
หมายเลข 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความเห็นคะแนนในการอภิปรายผล ได้มาจากการคำนวณโดยสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยพิจารณา ดังนี้

- +1 แน่ใจว่ารายการพิจารณาแบบสอบถามสอดคล้องกับเนื้อหา
 - 0 ไม่แน่ใจว่ารายการพิจารณาแบบสอบถามสอดคล้องกับเนื้อหา
 - 1 แน่ใจว่ารายการพิจารณาแบบสอบถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาหาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ย 0.05 เป็นข้อคำถามสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูล
 3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยการทดลอง (pre-test) กับคณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และนิสิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 50 ชุด โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้จริงได้ (Jump, 1978)
 4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาเพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการศึกษจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน เป็นคณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และนิสิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากภาคสนาม
 - 1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้องและความสมบูรณ์
 - 1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
 - 1.4 จัดทำคู่มือลงรหัส
 - 1.5 ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
 - 1.6 ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
2. วิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการสร้างเครื่องการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะจัดทำคู่มือการลงรหัส ต่อจากนั้นผู้วิจัยจะทำการลงรหัสข้อมูลตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง และปัจจัยที่มีต่อความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่เป็นบุคลากร และกลุ่มที่เป็นนิสิต กลุ่มที่เป็นบุคลากรข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง กลุ่มที่เป็นนิสิตข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา และภาควิชาที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาในกลุ่มของบุคลากร มีจำนวน 85 ฉบับ และแบบสอบถามในกลุ่มของนิสิต จำนวน 400 ฉบับ ดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	41.2
หญิง	50	58.8
รวม	85	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	6	7.1
31-40 ปี	26	30.6
41-50 ปี	32	37.6
50 ปีขึ้นไป	21	24.7
รวม	85	100.0

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	56	65.9
สมรส	21	24.7
หม้าย	4	4.7
หย่าร้าง	4	4.7
รวม	85	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	1	1.2
อนุปริญญา/ ปวส.	16	18.8
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	29	34.1
ปริญญาโท/ เทียบเท่า	27	31.8
สูงกว่าปริญญาโท	12	14.1
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	85	100.0
ตำแหน่ง		
อาจารย์	46	54.1
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	39	45.9
รวม	85	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ส่วนบุคลากรที่เป็นชาย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างเท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเป็นระดับปริญญา/ เทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 เป็นอาจารย์ ส่วนบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	36.3
หญิง	255	63.7
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	354	88.5
ปริญญาโท	45	11.3
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.3
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	400	100.0
ภาควิชาที่สังกัด		
รัฐศาสตร์	160	40.0
รัฐประศาสนศาสตร์	168	42.0
นิติศาสตร์	72	18.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาเป็นนิสิตในระดับปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเป็นนิสิตในระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตในสังกัดภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และสังกัดภาควิชานิติศาสตร์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ผลการศึกษการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

การศึกษการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ โดยรวม

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.88	0.68	มาก
ด้านระบบการบริการ	3.79	0.69	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.84	1.02	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.78	0.65	มาก
ด้านระยะเวลา	3.73	0.70	มาก
ด้านความสะดวกในการบริการ	3.71	0.67	มาก
โดยรวม	3.79	0.56	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.56) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีคะแนนการให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.68) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.84$, S.D.=1.02) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.65) ด้านระยะเวลา ($\bar{X} = 3.73$, S.D.= 0.70) และด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตาม กาลเทศะ	4.09	0.69	มาก
แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน	3.83	0.84	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.80	0.88	มาก
มีความสนใจ และเต็มใจในการการให้บริการ ทุกครั้ง	3.82	0.84	มาก
มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.87	0.81	มาก
รวมด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.88	0.68	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69) รองลงมาได้แก่ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.81) แสดงกิจกรรมรยาทสุภาพ และอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.84) มีความสนใจ และเต็มใจในการการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.84) และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระบบการบริการ

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.70	0.89	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.95	0.74	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.95	0.79	มาก
การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	3.72	0.87	มาก
มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว	3.64	0.91	มาก
รวมด้านระบบการบริการ	3.79	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.74) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.79) การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.87) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.89) และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ ด้านสภาพแวดล้อม

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	3.93	0.76	มาก
สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.72	3.31	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ	3.87	0.76	มาก
สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน	3.88	0.81	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อม	3.84	1.02	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 1.02) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.76) รองลงมาได้แก่ สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.81) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.76) และสถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 3.31)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	3.94	0.80	มาก
ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	3.82	0.78	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	3.80	0.72	มาก
มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.62	0.79	มาก
ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.75	0.78	มาก
รวมด้านคุณภาพการให้บริการ	3.78	0.65	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.65) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือการได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.80) รองลงมาได้แก่ การได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลา

ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.78) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.72) การได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.78) และการมีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระยะเวลา

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.88	0.77	มาก
การให้บริการมีความสะดวกสบาย	3.73	0.83	มาก
การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.67	0.85	มาก
มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.68	0.86	มาก
ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.72	0.82	มาก
รวมด้านระยะเวลา	3.73	0.70	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระยะเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.70) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.77) รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.83) ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.82) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.86) และการให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านความสะดวกในการบริการ

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมลล์ Facebook	3.72	0.83	มาก
แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.69	0.81	มาก
มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ	3.67	0.81	มาก

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสาร ต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ ไลน์ Facebook	3.78	0.83	มาก
ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมกับการ ใช้งาน	3.74	0.86	มาก
รวมด้านความสะดวกในการบริการ	3.71	0.67	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านความ
สะดวกในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67) โดยเมื่อพิจารณาเป็นราย
ประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ มีระบบ
สารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ ไลน์ Facebook ($\bar{X} = 3.78$,
S.D. = 0.83) รองลงมาได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.86)
มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมลล์ Facebook ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.83) แบบฟอร์ม
คำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.81) และมีอุปกรณ์หรือ
เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกาไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.67$,
S.D. = 0.81)

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกออกเป็น
5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการ
ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตาราง
ประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.84	0.66	มาก
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.81	0.70	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.68	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.60	มาก
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.67	0.69	มาก
โดยรวม	3.79	0.59	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.56) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.60) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.70) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.68) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่	3.76	0.86	มาก
ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	3.90	0.72	มาก
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.92	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.77	0.86	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	0.80	มาก
รวมด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.84	0.66	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.72) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.80) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.86) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.82	0.80	มาก
มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการ ให้บริการ	3.84	0.79	มาก
การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจน ของข้อมูลในการให้บริการ	3.83	0.85	มาก
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	3.80	0.77	มาก
ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.79	0.81	มาก
รวมด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.81	0.70	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.70) โดยเมื่อ
พิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุด
คือ มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.79) รองลงมาได้แก่
การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.85)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.80) มีระยะเวลาการให้บริการ
ที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.77) และให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.79$,
S.D. = 0.81)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	0.75	มาก
มีช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม	3.70	0.95	มาก
บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	3.92	0.76	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	3.80	0.86	มาก
มีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	3.68	0.85	มาก
รวมด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.68	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.76) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.86) มีช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.95) และมีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.76	0.72	มาก
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.76	0.70	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.78	0.74	มาก
การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	3.82	0.76	มาก
การเปิด-ปิด การให้บริการตรงเวลา	3.93	0.74	มาก
รวมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.60	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.60) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การเปิด-ปิด การให้บริการตรงเวลา ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.74) รองลงมาได้แก่ การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.76) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.74) ความสม่ำเสมอของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.70) และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการ ให้บริการ
มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.85	0.75	มาก
มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	3.50	0.86	มาก
มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา	3.60	0.86	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลา	3.69	0.82	มาก
การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่	3.74	0.90	มาก
รวมการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.67	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69) โดยเมื่อพิจารณา
เป็นรายประเด็นย่อย พบว่าทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก ประเด็นย่อยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ มีการ
ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ การรับฟังปัญหา
หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.90) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียน
รู้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.82) มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา
($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.86) และการมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.86)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการพิจารณาปัจจัยการให้บริการจำแนกออกเป็น 6 ด้านได้แก่ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความ
สะดวกในการบริการ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
พนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของผลการศึกษา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.00 – 0.19	ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.20 – 0.39	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.40 – 0.59	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.60 – 0.79	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.80 – 1.00	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ตารางที่ 4-16 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน โดยรวม

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.634	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระบบการบริการ	0.683	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.424	0.000*	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.818	0.000*	สูง
ด้านระยะเวลา	0.771	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.714	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนสูงที่สุดคือปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($r = 0.818$) รองลงมาได้แก่ ด้านระยะเวลา ($r=0.771$) ด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.771$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.683$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.634$) และด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.424$)

ตารางที่ 4-17 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.699	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระบบการบริการ	0.637	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.366	0.000*	ต่ำ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.746	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระยะเวลา	0.685	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.635	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันสูงที่สุด คือ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($r=0.746$) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.699$) ด้านระยะเวลา ($r=0.685$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.637$) ด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.635$) และด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.366$)

ตารางที่ 4-18 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.537	0.000*	ปานกลาง
ด้านระบบการบริการ	0.638	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.348	0.000*	ต่ำ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.786	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระยะเวลา	0.746	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.667	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการ

อย่างรวดเร็วทันเวลาสูงสุด คือ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($r=0.786$) รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลา ($r=0.746$) ด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.667$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.638$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.537$) และด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.348$)

ตารางที่ 4-19 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.411	0.000*	ปานกลาง
ด้านระบบการบริการ	0.494	0.000*	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.415	0.000*	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.635	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระยะเวลา	0.582	0.000*	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.653	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงสุด คือ ปัจจัยการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.653$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($r=0.635$) ด้านระยะเวลา ($r=0.582$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.494$) ด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.415$) และด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.411$)

ตารางที่ 4-20 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของ พนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.579	0.000*	ปานกลาง
ด้านระบบการบริการ	0.647	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.372	0.000*	ต่ำ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.794	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระยะเวลา	0.746	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.687	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องสูงสุด คือ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($r=0.794$) รองลงมาได้แก่ ด้านระยะเวลา ($r=0.746$) ด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.687$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.647$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.576$) และด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.372$)

ตารางที่ 4-21 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.608	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระบบการบริการ	0.633	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.388	0.000*	ต่ำ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.692	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระยะเวลา	0.682	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.663	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าสูงสุด คือ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($r=0.692$) รองลงมาได้แก่ ด้านระยะเวลา ($r=0.682$) ด้านความสะดวกในการบริการ ($r=0.663$) ด้านระบบการบริการ ($r=0.633$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r=0.608$) และด้านสภาพแวดล้อม ($r=0.388$)

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากบุคลากรและนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มีดังนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากร

1. ถ้ามีตัวอย่างหนังสือ/ จดหมายต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของคณะ และแผนภาพหรือคำอธิบายการส่งหนังสือต่าง ๆ จะทำให้ขั้นตอนการติดต่อประสานรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรมีแบบฟอร์ม/ เอกสารคำร้องที่มีรูปแบบชัดเจน/ เอกสารการเงิน (เบิกจ่ายต่าง ๆ) ควรมีรูปแบบหรือการใช้สำนวนภาษาที่ชัดเจนเพื่อลดความยุ่งยากในการแก้เอกสาร และกรณีที่ต้องแก้ไขเจ้าหน้าที่ผู้ส่งเรื่องกลับควรระบุ "จุด" ที่ต้องการให้แก้ไขอย่างชัดเจน

3. ควรมีขั้นตอนการทำงานและตัวอย่างที่เข้าใจง่ายไว้ให้ผู้รับบริการได้ดู/ควรมีรายละเอียดต่าง ๆ เช่น สวัสดิการ ที่อัปเดตไว้ในอินเทอร์เน็ตของคณะ

4. มีความเป็นมืออาชีพและมีความรับผิดชอบดีมาก

5. หากถามในภาพรวมถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แต่หากถามในแต่ละฝ่ายบางประเด็นอาจมีระดับคะแนนที่น้อยลง จึงขอเสนอว่าควรแยกประเมินแต่ละส่วนงานจะทำให้เห็นภาพของระดับความพึงพอใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จนนำไปสู่การพัฒนาในภาพรวมได้

6. เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจไม่ได้ติดต่อกับทุกส่วนงาน จึงไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ตรงจุด ซึ่งอยากให้โฟกัสเป็นเฉพาะส่วนงาน หรือควรสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงจุดและนำไปปรับปรุงแก้ไขได้

7. เรื่องบุคลิกภาพ พนักงานบางท่านแต่งกายไม่เรียบร้อย กิริยาไม่ค่อยเต็มใจที่จะบริการ แต่บางท่านก็มีบุคลิกภาพที่ดี

8. ระบบการให้บริการ บางส่วนงานให้บริการเป็นระบบ รู้ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง มีการให้คำแนะนำ แต่บางส่วนงาน เช่น การเงิน อาจารย์หรือพนักงานหรือผู้มาติดต่อที่ไม่ทราบระบบการทำงานของส่วนงานนี้ ที่บางที่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ไม่ได้แจ้งหรือย้าให้ทราบ การให้บริการก็มีความไม่เท่าเทียมหรือบริการแบบสองมาตรฐานอยู่บ้าง

9. สภาพแวดล้อม การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนดี แต่ยังไม่ค่อยเรียบร้อย บางจุดเข้าถึงยาก สถานที่นั่งคอยมีจำกัด

10. คุณภาพการให้บริการ พนักงานบางท่านไม่ให้คำแนะนำ แต่ให้ไปหาข้อมูลเอาเอง แต่บางท่านก็ให้คำแนะนำดี ช่วยเหลือดี

11. ระยะเวลา ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าบริการใดจะใช้ระยะเวลาเท่าใด ควรจัดทำผังแสดงขั้นตอนให้ชัดเจน โดยให้พนักงานในส่วนงานนั้น ๆ รับผิดชอบ

12. ความสะดวก บางบริการก็ไม่มีความสะดวกเลย ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานในยุค paperless หรือ ไม่ใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์

13. พนักงานสายสนับสนุนแต่ละส่วนงานควรมีรูปแบบการให้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถทำได้ผ่านระบบออนไลน์ ควรมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายไม่ใช่ผ่านกระดาษอย่างเดียว ควรปรับปรุงเรื่อง service mind เนื่องจากงานบริการบางอย่างก็ทำให้ผู้รับบริการไม่ค่อยอยากจะทำติดต่อเนื่องจากพนักงานไม่มี service mind เลย หากพนักงานในตำแหน่ง/ หน้าที่ใดไม่อยู่ควรมีผู้ปฏิบัติงานแทนเพื่อไม่ให้งานหรือการให้บริการเกิดความล่าช้า

ปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิต

1. เครื่องสแกนเข้าตึกไม่มีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุง สแกนไม่ค่อยติด

2. ควรปรับปรุงการให้บริการกับนิสิตด้านมนุษยสัมพันธ์

3. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม ๆ

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่า 60% หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเสียงกระซอก และคุยกับเจ้าหน้าที่นอกเรื่องขณะให้บริการ

5. สถานที่จุดที่ให้เขียนมักจะเป็นที่ย้อนแสง

6. ควรจัดให้มีการใช้สถานที่อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ในการมาใช้พื้นที่ของนิสิตนักศึกษา

ยิ้มแย้ม

7. ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูลข่าวสาร ช่องบริการสูง ไม่เหมาะกับคนพิการ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อย
8. เบอร์โทรศัพท์ของฝ่ายวิชาการติดต่อยาก
9. ควรปรับปรุงเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ บางคนก็บริการดี บางคนก็ไม่บริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรและนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรและนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 485 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะมีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตส่วนใหญ่เป็นหญิง เป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี สังกัดภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ แสดงกิจกรรมยามว่าง และอ่อนโยน มีความสนใจ และเต็มใจในการการให้บริการทุกครั้ง และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระบบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว

ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีบริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และสถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ การได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน การได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ และการมีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านระยะเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน การให้บริการมีความสะดวกสบาย ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และการให้บริการมีความรวดเร็ว

การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านความสะดวกในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ ไลน์ Facebook ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมลล์ Facebook แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ

สรุปผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และให้บริการอย่างตรงต่อเวลา

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม และมีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเปิด-ปิด การให้บริการตรงเวลา การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ความสม่ำเสมอของการให้บริการ และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และการมีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลา ด้านระบบการบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการนั้น อาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการและความสะดวกในการบริการ โดยบุคลิกภาพหมายถึงบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท และการแต่งกายที่เหมาะสม ส่วนสภาพแวดล้อมนั้นประกอบไปด้วย อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น ซึ่งในการศึกษานี้การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม ถัดไปคือระบบการบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและนิสิตได้เป็นอย่างดี สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการพยายามที่จะสร้างมาตรฐานไว้กับการบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการและมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านระยะเวลาในการบริการนั้น มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การให้บริการในแต่ละเรื่องก็มีความชัดเจนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความสะดวกในการบริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับตรุณี คงสุวรรณ (2549, หน้า 79-96) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง และพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชาลินี พลดีลา

และคณะ (2551, หน้า 49) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, หน้า 21-28) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะบริบทในเรื่องของเวลา โดยการศึกษาของชาลินี พลติลา และคณะ กับบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ เป็นการศึกษามาเป็นระยะเวลา 10 ปีแล้ว การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยทำให้เกิดความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันต่อความต้องการ อีกทั้งยังสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน รวมทั้งช่องทางการให้บริการก็มีความหลากหลายมากขึ้น สะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น เป็นต้น

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นเพราะผู้ให้บริการได้ให้การบริการอย่างเท่าเทียมโดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ให้บริการแบบมีอภิสิทธิ์ทำให้คะแนนเรื่องของการให้บริการอย่างเท่าเทียมสูงเป็นลำดับแรก ส่วนลำดับถัดมาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นการให้บริการตลอดเวลา มีการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ บุคลากรที่ให้บริการได้เตรียมตัวพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ลำดับที่ 3 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เป็นเพราะการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น ถูกต้องตรงตามกำหนดระยะเวลาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ มีการจัดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรไว้สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผกาพันธ์ โสตามุข (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ และผลการศึกษายังสอดคล้องกับวัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับพรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชยันตอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง และผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับอังคณา ศรีมูลตรี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร นอกจากนี้ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับอรุณทัย อุ๋นไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสาเหตุที่ผลการศึกษามิสอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะบริบทในเรื่องของเวลา โดยการศึกษาของพรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ อังคณา ศรีมูลตรี และอรุณทัย อุ๋นไธสง เป็นการศึกษาที่ผ่านมาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้ว การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยทำให้เกิดความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันต่อความต้องการ อีกทั้งยังสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน รวมทั้งช่องทางในการให้บริการก็มีความหลากหลายมากขึ้น สะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น เป็นต้น

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551, หน้า 57-73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอ จังหวัดยะลา ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาสอดคล้องกับชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1. จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรและนิสิต พนักงานสายสนับสนุนวิชาการควรปรับปรุงในเรื่องของบุคลิกภาพ ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสูง ดังนั้นควรเพิ่มการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างถูกต้อง เพียงพอ โดยไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน มีการแสดงขั้นตอนในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน รวมทั้งพนักงานสายสนับสนุนต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่คะแนนที่ได้รับการประเมินก็ยังคงไม่สูงเท่าที่ควร จึงควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้นดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรปรับปรุงในเรื่องการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพิ่มขึ้น

3.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาเพิ่มขึ้น

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงในเรื่องช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม และควรเพิ่มป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน และความสม่ำเสมอของการให้บริการเพิ่มขึ้น

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงในเรื่องผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือการเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นหรือร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา โดยอาจมีการตัดขั้นตอนในการให้บริการที่มีขั้นตอนมากหรือยุ่งยากออกไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวนมากและมีบริการที่แตกต่างกัน จึงควรแยกส่วนงานและทำการวิจัยในแต่ละส่วนเพื่อความชัดเจน รวมทั้งมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบคุณภาพของการให้บริการในแต่ละส่วนงาน

2. ควรมีการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในคณะอื่นของมหาวิทยาลัยบูรพา หรือในคณะรัฐศาสตร์หรือนิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยอื่น

บรรณานุกรม

- กชกร เปาสวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย:ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบิน ขำทวีป. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- กุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2554). รายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ปีการศึกษา 2553. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ 2554.
- คเชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์.(2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- จิตติมา พะนา. (2550). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชัชวาล ทัดศิวิช. (2553). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ระบบวัดคุณภาพการให้บริการ, การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานภาครัฐไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.
- ชุตินมชนัน วิมูลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. กน กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูป กาญจนประกร. (2502). รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์. พระนคร: มงคลการพิมพ์.

- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดวงกมล ไตรลยสุต. (2540). *รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับจัดการขยะกากของเสียอันตราย ชุมชนในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีพงษ์ หินคา. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทันดร ธนะกุลบริรักษ์. (2552). *คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนียา ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู ในจังหวัด เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล โชติเวช. (2546). การให้บริการจากใจถึงใจ. *จุลสารสรรพยากร*, 21(3), 11.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัด หนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551
- ประนอม ถาวรเวช. (2545). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. *จุลสารสรรพยากร*, 20(9), 8
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (ม.ป.ป.). *คุณภาพบริการ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการจัดการกระบวนการ ตั้งแต่ ปี 2000 ถึงปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/expert/95-pisit.html>
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 107 ตอนที่ 131
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินผลองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). ปัญหาพิเศษประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษารณณ์
ของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการทำอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยบูรพา. เข้าถึงได้จาก
<http://www.buu.ac.th/aboutus/frontend/index>
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2550). เอกสารแนะนำมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2550. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. ม.ป.ป.
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
กรุงเทพมหานคร: ศึกษารณณ์สำนักงานเขตบางเขน. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา จิรมงคลเลิศ และจักรี ไชยพินิจ. (2555). การวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการปฏิบัติ
เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานคนบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของ บริษัท
พรอพเพอร์ตี้ แคร้เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริหารด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงก์.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง
มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน:กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2525). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรตติ้ง.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เกมครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ซีบีทีแอล บুকส์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย กนกวุฒิพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อ การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.*
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey & Sons.
- Etzel, M. J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin. Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- McGregor, D. M. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw - Hill Book Company
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: an agenda for research. *Journal of Business & Industrial Marketing*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



ที่ ๐๕๒/๒๕๖๓

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU 069/2563

โครงการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด
สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวนุชจรินทร์ วรรณพงษ์

หน่วยงานที่สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดภัยอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|---|---|
| ๑. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๒. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๓. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๔. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๕. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว หรือชุดที่ใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๑๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๖. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |

วันที่รับรอง : วันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

วันที่หมดอายุ : วันที่ ๒๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงนาม

(นายเจนวิทย์ นवलแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
FACTORS RELATION TO SERVICE QUALITY OF SUPPORT PERSONNEL, DEAN
OFFICE, FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAW, BURAPHA UNIVERSITY

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยคณะผู้วิจัยได้จัดทำโครงการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการ
ให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (FACTORS RELATION TO SERVICE QUALITY OF
SUPPORT PERSONNEL, DEAN OFFICE, FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND
LAW, BURAPHA UNIVERSITY) ในครั้งนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบ
แบบสอบถามดังกล่าว เพื่อคณะผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ผู้วิจัย

นางนุชจรินทร์ วรรณพงษ์ หัวหน้าโครงการ
นางสาวประภาศรี ถนอมจิตร ผู้ร่วมโครงการ

เลขที่แบบสอบถาม () () ()

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (FACTORS RELATION TO SERVICE QUALITY OF SUPPORT PERSONNEL, DEAN OFFICE, FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAW, BURAPHA UNIVERSITY)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพราะคณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีมีการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล แต่จะวิเคราะห์โดยภาพรวม จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() สูงกว่าปริญญาโท

() อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ภาควิชาที่สังกัด

() รัฐศาสตร์

() รัฐประศาสนศาสตร์

() นิติศาสตร์

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่						
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
2	แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน					
3	มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
4	มีความสนใจ และเต็มใจในการการให้บริการทุกครั้ง					
5	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านระบบการบริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4	การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5	มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว					
ด้านสภาพแวดล้อม						
1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
2	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
4	สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ					
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน					
4	มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน					
5	ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์					
ด้านระยะเวลา						
1	การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
2	การให้บริการมีความสะดวกสบาย					
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว					
4	มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
5	ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านความสะดวกในการบริการ						
1	มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมลล์ Facebook					
2	แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3	มีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียม ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ					
4	มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสาร ต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น ในเว็บไซต์, ไลน์, Facebook					
5	ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน						
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
2	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส					
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
4	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา						
1	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2	มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ					
3	การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
4	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
5	ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
การให้บริการอย่างเพียงพอ						
1	อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2	มีช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม					
3	บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
5	มีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1	ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
2	ความสม่ำเสมอของการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4	การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก					
5	การเปิด-ปิด การให้บริการตรงเวลา					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า					
2	มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์					
3	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					
5	การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูล

เลขที่แบบสอบถาม () () ()

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (FACTORS RELATION TO SERVICE QUALITY OF SUPPORT PERSONNEL, DEAN OFFICE, FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAW, BURAPHA UNIVERSITY)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพราะคณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล แต่จะวิเคราะห์โดยภาพรวม จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 31 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

 โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี/เทียบเท่า ปริญญาโท/เทียบเท่า สูงกว่าปริญญาโท อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ตำแหน่งงาน

 อาจารย์ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่						
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
2	แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน					
3	มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
4	มีความสนใจ และเต็มใจในการการให้บริการทุกครั้ง					
5	มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านระบบการบริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
3	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4	การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5	มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว					
ด้านสภาพแวดล้อม						
1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
2	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
4	สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ					
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน					
4	มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน					
5	ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์					
ด้านระยะเวลา						
1	การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
2	การให้บริการมีความสะดวกสบาย					
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว					
4	มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
5	ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านความสะดวกในการบริการ						
1	มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมลล์ Facebook					
2	แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3	มีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียม ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ					
4	มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสาร ต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น ในเว็บไซต์, ไลน์, Facebook					
5	ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพนักงานสายสนับสนุน
วิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก กลาง (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย กล (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน						
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
2	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส					
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง					
4	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
5	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา						
1	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2	มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ					
3	การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
4	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
5	ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
การให้บริการอย่างเพียงพอ						
1	อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2	มีช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม					
3	บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
5	มีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1	ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
2	ความสม่ำเสมอของการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4	การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก					
5	การเปิด-ปิด การให้บริการตรงเวลา					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า					
2	มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์					
3	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					
5	การรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูล