

คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



นางสาววันทนา ไชยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

Service Quality of Training at Academic Service Center, Maharakham University

Miss Wantana Chaiyakun

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ชื่อและนามสกุล นางสาววันทนา ไชยกุล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง

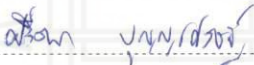
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่าอิสระ** คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ศึกษา นางสาววันทนา ไชยกุล รหัสนักศึกษา 2573004161 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการโครงการฝึกอบรมจำนวน 524 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานมาแล้ว 5-10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ (1) ระดับคุณภาพการบริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการการฝึกอบรมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ การฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Independent Study title: Service Quality of Training at Academic Service Center,
Mahasarakham University

Author: Miss Wantana Chaiyakun; **ID:** 2573004161;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Rochaporn Chansawang, Assistant Professor;

Academic year: 2016

Abstract

This study aimed to study (1) the level of service quality of training at Academic Service Center, Mahasarakham University, and (2) compare the service quality of training at Academic Service Center, Mahasarakham University divided by personal characteristics.

The population of this survey study consisted of 524 trainees at Academic Service Center, Mahasarakham University. The sample was 230 trainees, calculated the sample size by using systematic sampling. Data collection tools were constructed questionnaires and the data were analyzed by using descriptive statistics, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The Results was found that Most of the trainees at Academic Service Center, Mahasarakham University were female, age between 30-40 years old, graduated with a Bachelor's degree, with work experiences for 5-10 years, and average of income between 20,001-30,000 baht, and (1) the level of service quality of trainees at Academic Service Center, Mahasarakham University was overall at a high level. As for each aspect, at the highest level assurance, reliability, tangibility, responsiveness, and empathy; (2) trainees with different genders, ages, levels of education, Work experience, and incomes per month had different opinion toward service quality, with a statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Service quality, Training, Academic Service Center at Mahasarakham University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นการเรียนรู้อันทรงคุณค่าและให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้เขียน ความสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ในครั้งนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทรสว่าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำอย่างเป็นกันเองโดยสม่ำเสมอ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก เพื่อนนักศึกษา ผู้แต่งตำราเอกสารอ้างอิงที่ผู้เขียนใช้ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมทั้งสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และยินดีให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนครอบครัวไชยกุลที่กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายสุดนี้ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้เขียนขอมอบให้กับผู้สนใจการศึกษา
ทั้งหมด

วันทนา ไชยกุล

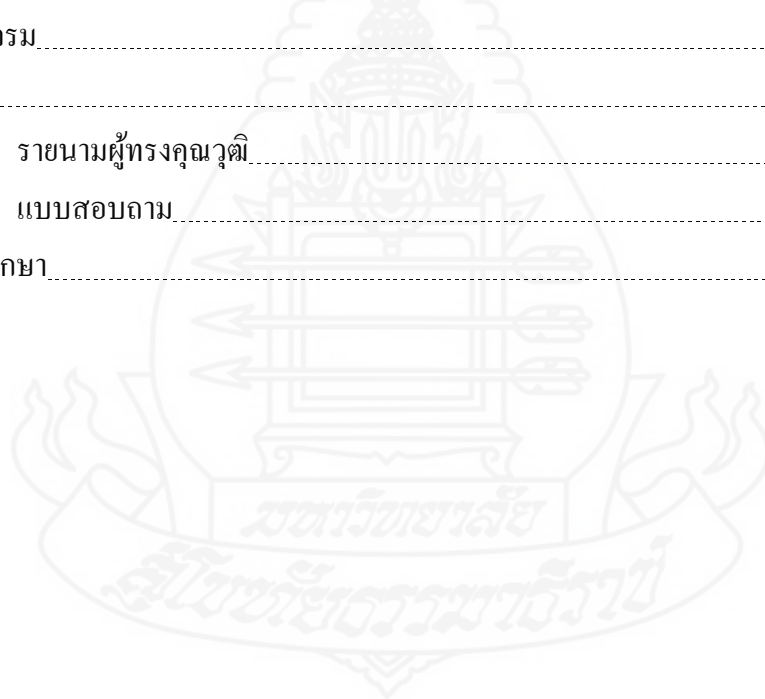
กรกฎาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดทางการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	22
ความเป็นมาของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	26
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	41
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ.....	43
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	49
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ.....	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปการศึกษา.....	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	66
ก ราชนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	67
ข แบบสอบถาม.....	69
ประวัติผู้ศึกษา.....	74



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ประเภทการให้บริการของ Lovelock.....	14
ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการการฝึกอบรม.....	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	41
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการการฝึกอบรม ในภาพรวม.....	44
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	44
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น.....	45
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม.....	46
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า.....	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง.....	48
ตารางที่ 4.8 ความแตกต่างระหว่างเพศ กับคุณภาพการบริการ.....	49
ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับคุณภาพการบริการ.....	50
ตารางที่ 4.10 ความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น.....	51
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการ.....	51
ตารางที่ 4.12 ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการด้านความ เป็นรูปธรรม.....	52
ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงาน กับคุณภาพการบริการ.....	53
ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงานกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม.....	54
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการ.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือน กับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม.....	56
ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการการฝึกอบรม.....	56



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.2 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการจาก10 มิติเหลือ 5 มิติ.....	21



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการศึกษา

งานฝึกอบรม เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรทั้งด้านทักษะและด้านวิชาการ ทำให้บุคลากรมีความรู้ (Knowledge) มีทักษะ (Skill) และมีทัศนคติ (Attitude) ที่เหมาะสมกับการทำงานจนเกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้น การฝึกอบรมในลักษณะต่างๆจึงเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในองค์กรทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนซึ่งต่างก็ให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตรต่างๆ ขึ้นในองค์กร หรือจัดส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรมจากหน่วยงานอื่นที่จัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและเป็นการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรให้สามารถดำรงอยู่อย่างยั่งยืนได้ในอนาคต ซึ่งในยุคของการแข่งขันในปัจจุบัน การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่องค์กรต่างๆ จะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการแข่งขัน พร้อมรับการเจริญเติบโตขององค์กร บุคลากรใหม่ขององค์กร จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม (Preservice Training) ให้พร้อมที่จะทำงานในองค์กร มีความเข้าใจในองค์กร มีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดี ตรงกับความต้องการขององค์กร ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วในองค์กรก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมในระหว่างทำงาน (In-Service Training) เพราะปัจจุบันในยุคที่สังคม และโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และระเบียบกฎหมาย ที่เปลี่ยนไปบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์, 2554, น.22-23)

ทุกองค์กรต่างก็มีเป้าหมาย ในการที่จะบริหารงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ มีทักษะความชำนาญมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน จะช่วยสร้างคุณค่าหรือผลประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร ดังนั้นในปัจจุบันทุกองค์กรจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้นบางองค์กรได้จัดตั้งฝ่ายฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรขึ้นมาในองค์กรโดยเฉพาะ ซึ่งในส่วนของภาครัฐ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของระเบียบ กฎหมาย ภาษี หรือเรื่องที่องค์กรต่างๆ จะต้องมี

แนวปฏิบัติร่วมกัน ก็ได้มีการจัดทำโครงการอบรมหลักสูตรที่น่าสนใจขึ้นมาอย่างหลากหลาย เป็นหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร ใ้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นหลักเกณฑ์เดียวกัน

สถาบันการศึกษาของรัฐในปัจจุบัน เช่น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ การจัดทำโครงการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย นโยบายขององค์กร มีการทำโครงการประชาสัมพันธ์เชิญชวน และขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประสานงานกับวิทยากรผู้ให้ความรู้แก่บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตลอดจนการมอบประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจนจบหลักสูตร เพราะหน่วยงานต่างๆ เริ่มหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ซึ่ง กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550, น. 84) ได้กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างคุณภาพขององค์กร การพัฒนาความสามารถ (Competency) ของบุคลากร ทั้งด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytical skill) และการเรียนรู้เพื่อสร้างเทคโนโลยีในการคิดค้นพัฒนาระบบการทำงานใหม่ ๆ หน่วยงานบริการทางวิชาการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการถ่ายทอด เสริมสร้างการเรียนรู้ และพัฒนาองค์ความรู้ไปยังผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนความรู้ใหม่และให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ถ่ายทอดได้อย่างลึกซึ้ง

การบริการฝึกอบรม เป็นภารกิจหลักที่สำคัญในการดำเนินงาน ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งการจัด โครงการฝึกอบรมถือเป็นส่วนสำคัญที่สร้างรายได้ เพื่อเลี้ยงตัวเอง ในฐานะที่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ต้องดำรงอยู่ได้โดยพึ่งพาตนเอง ไม่ได้อาศัยเงินงบประมาณจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามในการดำเนินงาน ซึ่งรายได้ที่เกิดขึ้น ยังใช้ในการพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งปัญหาในปัจจุบัน ยุคของการแข่งขันที่สูงขึ้น การบริการการฝึกอบรมได้ปรากฏคู่แข่งจากหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมายหลักได้แก่ กลุ่มบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา และกลุ่มบุคลากรด้านสาธารณสุข ทำให้เกิดการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด และทำให้ผู้รับบริการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีจำนวนน้อยลง จึงควรมีการศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการฝึกอบรม ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หันไปใช้บริการผู้ให้บริการรายอื่น การศึกษาหาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อรักษาผู้รับบริการเดิมที่มีอยู่ และบอกต่อถึงคุณภาพที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการรายใหม่ เพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการที่จะอยู่รอดและสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร

การบริการเป็นการดำเนินการส่งมอบคุณค่าความพึงพอใจ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน การบริการต่างก็เป็นหัวใจสำคัญ ดังที่ สมิต สัมภูกร (2553, น. 19) ได้กล่าวถึง การให้บริการที่ดี จะสร้างความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ พึงพอใจ จนเกิดการบอกต่อกัน ความรู้สึกชอบใจของผู้รับบริการ จะทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำ และเกิดความภักดีดีต่อองค์กร ซึ่งนอกจากองค์กรจะได้ผู้รับบริการรายใหม่จากการบอกต่อแล้ว ยังช่วยรักษาผู้ใช้บริการเดิมจากคู่แข่งได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรให้การบริการที่ไม่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกและทัศนคติในทางลบ เกิดความผิดหวัง ไม่พึงพอใจ ไม่ประทับใจจนไม่อยากจะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อเกิดการบอกต่อในทางลบแล้ว นอกจากองค์กรจะไม่ได้ผู้รับบริการรายใหม่ ยังสูญเสียผู้รับบริการรายเดิมให้แก่คู่แข่งไปอีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น สามารถรักษาผู้รับบริการเดิมที่มีอยู่ และได้ผู้รับบริการรายใหม่ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้า เรื่องคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่ามีระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างไร และนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักบริการวิชาการ ให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

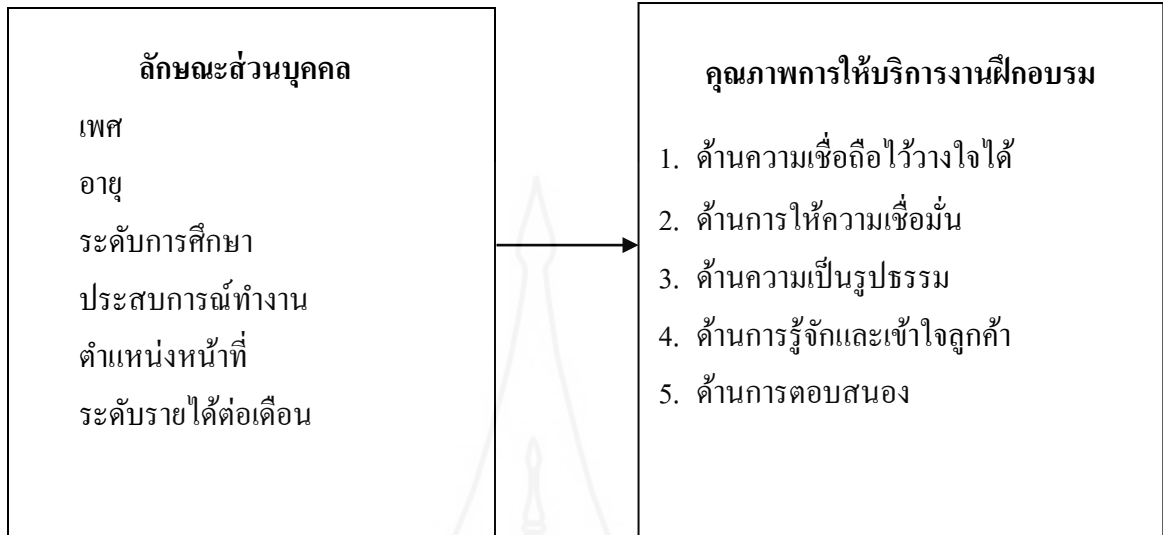
2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดทางการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการจากตัวแบบ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ การฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมกับ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในเดือนกันยายน 2559

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรม กับสำนัก บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างเชิงระบบ (Systematic sampling) จำนวน 230 คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ระดับรายได้ต่อเดือน

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านต่างๆ แบ่งเป็น 5 ด้าน จากตัวแบบ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ดังต่อไปนี้

- 1) คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 2) คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่น
- 3) คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม
- 4) คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- 5) คุณภาพด้านการตอบสนอง

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื้อหาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 4) ความเป็นมาของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 5) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้มีช่วงระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2559 ถึง เดือนตุลาคม 2559 โดยเก็บข้อมูลในเดือน กันยายน 2559

6. นิชยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นระบบ ที่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ ความสามารถ และเจตคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

6.2 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ความต้องการ และความคาดหวัง อย่างยุติธรรม สม่ำเสมอ และตรงตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6.2.1 คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้บริการด้วยความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้ แก่ผู้รับบริการ ด้วยความถูกต้อง เหมาะสมตรงตามมาตรฐาน และความสม่ำเสมอจนผู้รับบริการ รู้สึกถึงความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ในการให้บริการ ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ ในการเป็นหน่วยงานให้บริการการฝึกอบรม มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญและความสามารถในการจัดอบรม มีการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน ให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงหลักการมาก่อนให้บริการก่อน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีการให้บริการด้วยความตรงไปตรงมา และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นที่หนึ่ง

6.2.2 คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่น หมายถึง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้บริการด้วยทักษะความรู้ความสามารถ ที่สร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรม เนื้อหาสาระในการฝึกอบรมตรงกับชื่อหลักสูตร ที่ได้ให้ไว้ในสารประชาสัมพันธ์ที่แจ้งไปยังผู้รับบริการ การอบรมทำให้ได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครบถ้วนและมีประโยชน์ตามที่คาดหวัง การจัดการเวลาการอบรมมีความเหมาะสม ต่อเนื้อหาหลักสูตร และตรงความต้องการของผู้รับบริการ

6.2.3 คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม หมายถึง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้บริการในลักษณะที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้อย่างชัดเจน ได้แก่ สถานที่จัดอบรม ตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่ายสะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายบอกทางไปห้องอบรม

ที่ชัดเจน รวมถึงป้ายแสดงขั้นตอนการลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม และยิ้มแย้มแจ่มใส ขนาดของห้องอบรมมีความเหมาะสม จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และอุณหภูมิภายในห้องไม่หนาวหรือร้อนจนเกินไป การบริการอาหารอาหารว่าง และเครื่องดื่มทั้งด้านปริมาณและรสชาติดี อาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

6.2.4 คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้บริการ โดยการเข้าถึงและทำความเข้าใจกับผู้รับบริการแต่ละคนว่ามีความต้องการแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งทำให้สามารถให้การบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลาประจำอยู่ในห้องอบรม ยอมรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ มีพิธีกรดำเนินรายการคอยแนะนำขั้นตอนปฏิบัติในห้องอบรมที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่าย ต่อผู้เข้ารับการอบรม มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ช่วยเหลือแนะนำในการเข้ารับการอบรม ทั้งในเรื่องการเดินทางและที่พัก มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

6.2.5 คุณภาพด้านการตอบสนอง หมายถึง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ได้แก่ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือ มีการแจกเอกสารที่ใช้ในการอบรมได้อย่างครบถ้วนทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการใช้ประกอบการอบรม สามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว โดยเกิดผลเสียหายน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เตรียมตัวหรือปรับเปลี่ยนได้ทันเวลาไม่เกิดความผิดพลาดเสียหาย มีการส่งสารประชาสัมพันธ์โครงการอบรมหลักสูตรใหม่ไปยังลูกค้าอยู่เสมอ และทันต่อความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อสอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

7.2 ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของ
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อตั้งเป้าหมายในการเขียนแผนงบประมาณ
ประจำปีของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในครั้งต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรม รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอันมาเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
4. ความเป็นมาของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับธุรกิจในยุคปัจจุบัน การที่ธุรกิจต้องการจะประสบความสำเร็จและมีความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ในการบริการ เพื่อเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการบริการมีความหมาย และลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการบริการไว้อย่างมากมาย ซึ่งความหมายของแต่ละท่านก็มีความแตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของตนเอง แต่ความหมายหลัก โดยรวมก็เป็นไปในทางเดียวกันดังต่อไปนี้

Kotler (2000, p. 47) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึงปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้มีความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น ทั้งนี้ปฏิบัติการดังกล่าวอาจจะรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตน หรือไม่รวมอยู่ก็ได้

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, น. 2) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ที่ผู้ให้บริการทำขึ้นเพื่อสร้างประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างตัวผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการมีการติดต่อกับระบบของผู้ให้บริการ ทรัพยากรหรือติดต่อกับตัวสินค้าที่มีตัวตน การบริการอาจเกิดขึ้นพร้อมกับการขายสินค้าหรือไม่ก็ได้ การบริการมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งบางครั้งจะแฝงอยู่ในรูปสินค้า หรือการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ซื้อสินค้า

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550, น. 27) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง ผลิตภัณฑ์ (Product) แบบที่ไม่มีรูปร่าง (Intangible) เรียกว่า งานบริการหรือซอฟต์แวร์ (Software) และผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะให้ความคาดหวังในการบริการ ตามเหตุผล 3 ประการ คือคุณลักษณะทางกายภาพ (Quality characteristic) ต้นทุน (Cost) และเวลาในการส่งมอบ (Delivery)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2554, น. 9) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2556, น. 1) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมการดำเนินการเสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งการบริการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจด้วยการบริการของผู้ให้บริการในทรัพยากรของธุรกิจที่จับต้องได้ และระบบการบริหารจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

ธีรธีร ธีรขวัญโรจน์ (2556, น. 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจได้

Raymond, Stephen, and Joby (2014, p. 9) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่แตกต่างกันจากสินค้าที่มีตัวตนที่สามารถจับต้องสัมผัสได้ การบริการมีการผลิตและใช้บริการไปพร้อมกัน และการบริการเสื่อมสลายง่าย

โดยสรุป การบริการหมายถึงกิจกรรมการส่งมอบสิ่งที่ไม่มีความสามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ การบริการไม่สามารถแยกออกจากตัวสินค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป สามารถสูญหายหรือเสื่อมสลายไปได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีความไม่แน่นอน และแปรปรวนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการบริการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ

1.2 ลักษณะของการบริการ

Lovelock (1983, อ้างใน Raymond, Stephen, and Joby, 2014) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า การบริการมีสองลักษณะคือเป็นการบริการที่มีตัวตน และการบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะของการดำเนินการให้บริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ระดับของการยึดหยุ่นในการให้บริการ ระดับของความแปรปรวนของความต้องการและวิธีการในการส่งมอบการบริการ การบริการจะเน้นไปที่สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และลักษณะของกระบวนการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, น. 3-7) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการซึ่งมีความแตกต่างจากสินค้า ดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้ (Intangibility)

ผู้รับบริการไม่สามารถรับรู้ล่วงหน้าก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ เหมือนกับการเลือกซื้อสินค้าทั่วไปที่มีการจัดวางไว้ให้เห็นและสามารถจับต้องสัมผัสได้ แต่ผู้รับบริการต้องอาศัยประสบการณ์เดิมที่เคยใช้บริการ จึงไม่สามารถรู้ได้ว่าการบริการนั้นจะได้ประโยชน์ สร้างความพึงพอใจ หรือตรงตามความต้องการหรือไม่ จึงมีการกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการรับประกันว่าผู้ให้บริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ตรงกับเกณฑ์ที่ได้วางไว้เป็นการลดความเสี่ยงและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการนั้น

2) การบริการไม่สามารถแยกออกจากตัวผู้ให้บริการ (Inseparability)

การบริการจะเกิดขึ้นเมื่อมีผู้ให้บริการเท่านั้น นอกจากนี้การให้บริการ และการรับบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้

3) การบริการมีลักษณะหลากหลาย แตกต่างกันไป

ซึ่งความแตกต่างของการบริการขึ้นอยู่กับ ใครเป็นผู้ให้บริการ บริการเมื่อไร บริการที่ไหน และบริการอย่างไร จึงยากต่อการจัดทำมาตรฐาน (Heterogeneity) การจัดการมาตรฐานคนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการนั้นเป็นเรื่องยากยิ่ง

4) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าเหมือนสินค้าทั่วไปได้

เป็นความต้องการที่มีความปรวนแปรง่าย (Perishability) เมื่อไม่ใช้บริการก็สูญเปล่า เกิดการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา หากเกิดความต้องการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอก็ไร้ปัญหา

5) การบริการมีความไม่แน่นอน (Variability)

คนคือปัจจัยหลักในให้การบริการ คุณภาพของบริการเกิดจากสภาพร่างกาย และจิตใจของผู้ให้บริการ หากคนไม่พร้อมที่จะให้บริการการบริการก็จะขาดคุณภาพ การบริการ จึงเป็นสิ่งที่ควบคุมคุณภาพได้ยาก

Raymond, Stephen, and Joby (2014, p. 9-12) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ซึ่งมีความแตกต่างจากสินค้า ในลักษณะดังนี้

1) การบริการ มีลักษณะเป็นนามธรรม (Intangibility)

การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องสัมผัสได้ ไม่สามารถนำไปวางบน ชั้นได้ ไม่มีลักษณะทางกายภาพหรือรูปแบบชัดเจน การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ผู้รับบริการไม่สามารถซื้อ หรือเป็นเจ้าของทางกายภาพของสิ่งต่างๆ ได้แก่ ประสบการณ์ เวลา หรือ กระบวนการลักษณะการบริการที่ไม่มีตัวตนนี้ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถรับรู้ได้ก่อนการได้รับ บริการจริงจะเกิดขึ้น

2) การบริการแบ่งแยกออกจากการผลิตไม่ได้ (Inseparability)

การบริการมักเกิดขึ้นพร้อมกับการผลิตหรือการสร้างบริการ การแบ่งแยกไม่ได้ จะแสดงให้เห็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการจะต้องเกิดขึ้นพร้อมกันเสมอ

3) การบริการมีความแปรปรวน (Variability)

ซึ่งแตกต่างจากสินค้า เนื่องจากการบริการจะต้องอาศัยประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากร ในการบริการแต่ละครั้งก็จะแตกต่างกันไปเนื่องจากการเปลี่ยนตัวบุคคล ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการ นอกจากนี้การให้บริการไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ก่อนการ ให้บริการเกิดขึ้น ความแปรปรวนของการบริการ เป็นสิ่งที่ทำให้ยากต่อการสร้างมาตรฐานคุณภาพ การบริการ

4) การบริการเป็นสิ่งที่สูญสลายไปง่ายเมื่อไม่ได้ให้บริการ (Perishability)

เนื่องจากการบริการไม่สามารถผลิตและเก็บเอาไว้ได้ จะเกิดขึ้นเพียงในช่วงเวลา ที่ให้บริการโอกาสที่จะสร้างรายได้จากการให้บริการ และจะหายไปเมื่อไม่มีการใช้บริการนั้น

สรุปลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้อง สัมผัสได้ การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกับการผลิตหรือผู้ให้บริการซึ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการนั้นมีความไม่แน่นอนแปรปรวน และยังสูญหายหรือเสื่อมสภาพได้ง่าย นอกจากนี้ การบริการยังมีความหลากหลายทั้งยังสามารถแบ่งตามลักษณะของการให้บริการออกเป็นสอง ลักษณะคือ การบริการที่มีตัวตน และการบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งการบริการที่มีตัวตนคือการ

ให้บริการที่สัมผัสโดยตรงต่อผู้รับบริการหรือสิ่งของ ๆ ผู้รับบริการ ส่วนการบริการที่ไม่มีตัวตน คือ การบริการที่สัมผัสต่อจิตใจของผู้รับบริการโดยตรง หรือสัมผัสสิ่งของที่ไม่มีตัวตนของผู้รับบริการ

1.3 ประเภทของการบริการ

Lovelock (1983, อ้างใน Raymond, Stephen, and Joby, 2014) ได้แบ่งการบริการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 1) การให้บริการด้วยการสัมผัสร่างกายของผู้รับบริการโดยตรง เช่น การบริการด้านสุขภาพ, โรงแรมและการให้บริการสายการบิน
- 2) การให้บริการไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง แต่เป็นการบริการด้านจิตใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การศึกษา การโฆษณาและสถานบันเทิงต่าง ๆ
- 3) การให้บริการต่อสิ่งที่มีตัวตนของผู้รับบริการ เช่น การบริการซักอบรีด การซ่อมแซมเครื่องใช้ไฟฟ้า และการจัดสวนหย่อม
- 4) การให้บริการที่ไม่มีตัวตนต่อสินทรัพย์ไม่มีตัวตนของผู้รับบริการ เช่น ธุรกิจทางการเงิน บัญชีธนาคาร และบริการประกันภัย

ซึ่ง Lovelock ได้จัดทำตารางแบ่งประเภทของการบริการ เพื่อให้มองเห็นภาพชัดเจนและง่ายต่อการศึกษา โดยแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง คอลัมน์ด้านบน 2 ช่องจะแบ่งเป็นส่วนบุคคล และสิ่งที่อยู่ในครอบครองของบุคคล ส่วนแถวด้านล่าง 2 แถว แบ่งเป็นการบริการที่มีตัวตน และการบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งในแต่ละช่องจะยกตัวอย่างประเภทของธุรกิจบริการให้เห็นอย่างชัดเจนว่าแต่ละประเภทธุรกิจบริการนั้นจัดอยู่ประเภทของการบริการใด



ตารางที่ 2.1 ประเภทการให้บริการของ Lovelock

ลักษณะของการบริการ	ผู้รับบริการโดยตรง	
	ตัวบุคคล	สิ่งของในครอบครอง
การบริการที่มีตัวตน	ให้บริการโดยสัมผัสต่อร่างกาย	ให้บริการต่อสิ่งของของ
	ผู้รับบริการโดยตรง:	ผู้รับบริการ:
	บริการสุขภาพ	ร้านซักรีด
	โรงแรม	รับจัดแต่งงาน
	สายการบิน	งานซ่อมบำรุง
	ร้านทำผม	บริการขนส่งสินค้า
	ศูนย์ออกกำลังกาย	บริการคลังสินค้า
	ภัตตาคาร	ดูแลอาคารสถานที่
การบริการที่ไม่มีตัวตน	ให้บริการโดยสัมผัสต่อจิตใจของ	ให้บริการต่อสิ่งของที่ไม่มีตัวตน
	ผู้รับบริการโดยตรง:	ของผู้รับบริการ:
	การศึกษา	การบัญชี
	โฆษณาประชาสัมพันธ์	การธนาคาร
	ศิลปะและการบันเทิง	ประกันภัย
	บรรดาศาสดั่ง / เคเบิ้ล	บริการด้านกฎหมาย
	ให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ	การเขียนโปรแกรม
	บริการข้อมูลข่าวสาร	งานวิจัย
งานแสดงดนตรี	ให้คำปรึกษาด้านซอฟต์แวร์	

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้จักความหมายของคุณภาพการบริการ และลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาการบริการและการพัฒนาคนซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การใช้คุณภาพจะช่วยสร้างความแตกต่างเพื่อได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งคุณภาพของการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างมากมายดังต่อไปนี้

Schmenner (1995) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงเทียบกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรจะเป็น แต่หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถูกรับว่ามีคุณภาพในการบริการ

Parasuraman and Berry (1998, p. 12) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะภาพรวม (Global judgment) โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expected service) กับการบริการตามการรับรู้ (Perceived service) ซึ่งการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ และเกินความคาดหวังถือว่าเป็นคุณภาพของการบริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, น. 28-29) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพราะคุณภาพการบริการ จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการขององค์กรต่อไปการมีคุณภาพการบริการที่ดีจะช่วยเพิ่มความต้องการใช้บริการของผู้รับบริการซ้ำ องค์กรก็จะสามารถรักษาผู้ใช้บริการเดิมเอาไว้ได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่จะจ่ายชำระค่าบริการเพื่อให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นการให้บริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและการบริการที่เสร็จสิ้นหรือส่งมอบทันตามกำหนดเวลาสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานได้อีกด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคติของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป และความพึงพอใจนี้เป็นผลการประเมินในช่วงเวลาหนึ่งที่ได้รับบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2557, น. 185-186) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่สามารถประเมินได้ก่อนการใช้บริการ (Search quality) คุณภาพที่ลูกค้าสามารถประเมินได้

หลังการใช้บริการ (Experience quality) และคุณภาพที่ไม่สามารถประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการได้ถึงแม้ว่าจะได้บริโภคสินค้าหรือใช้บริการนั้นไปแล้วก็ตาม (Credence quality)

Raymond et al.(2014, p. 148) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ตรงกับความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectations) ที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากการบริการ และเมื่อรับบริการไปแล้วผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ซึ่งในมุมมองของผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ หมายถึงระดับที่คุณสมบัติของการให้บริการ เป็นไปตามข้อกำหนดและความต้องการขององค์กร ส่วนในมุมมองของผู้รับบริการ เป็นวิธีที่ดีที่ให้บริการตรงหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

สรุปความหมายของคุณภาพการบริการได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง การสร้างประโยชน์ที่เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการอย่างมีมาตรฐาน เป็นการบริการที่ดีตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง มีความยุติธรรม สม่ำเสมอ และตรงตามคำมั่นสัญญาที่ผู้ให้บริการได้ให้ไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในธุรกิจการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการอันจะทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการและการบอกต่อถึงคุณค่าที่น่าพอใจของบริการที่ได้รับ

2.2 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

คนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในงานบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใด ในการติดต่อกับผู้รับบริการ โดยตรงเป็นประจำหรือเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับการบริการจะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะภาพพจน์ของการบริการขึ้นอยู่กับการแสดงออกของคน ผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดีนั้นจึงไม่ใช่มาจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่ต้องทำให้ทุกองค์ประกอบมีคุณภาพที่ดีเท่าเทียมกัน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ก็คือ คน หรือพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้เสนอการบริการสู่ผู้รับบริการ โดยใช้เครื่องมือในการบริการ ถ้าพนักงานขาดความพร้อมทั้งด้านร่างกาย และจิตใจก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการทั้งหมด (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2550, น. 22)

ยั้งศักดิ์ โควสุรัตน์ (2549, น. 21-23) ได้กล่าวถึง หัวใจของงานบริการ Service mind หรือจิตสำนึกแห่งงานบริการ ที่ผู้ให้บริการควรมี ประกอบด้วย

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งต่อหน้าผู้รับบริการ และในขณะที่ทำงาน
- 2) เต็มใจในการทำงานพอใจที่ได้ทำงาน และสนุกกับงาน
- 3) ไม่นิ่งเฉยในสิ่งที่ตัวเองทำได้

4) รู้สึกดีและแรงพอ ถึงความเป็นมืออาชีพในการทำงาน

5) ไม่ต้องให้บอกหรือเรียกให้ทำให้การบริการแก่ผู้รับบริการได้โดยอัตโนมัติ โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ

สมชาติ กิจยรรยง (2556, น. 56-57) ได้กล่าวถึง ลักษณะคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีตามตัวสะกดของคำว่า SERVICE ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ และการสร้างคุณเจ 8 ดอกเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1) ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีตามตัวสะกดของคำว่า SERVICE

S Smiling& sympathy คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงออกถึงความเต็มใจให้การช่วยเหลือ เอาใจใส่ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจในการเข้ารับบริการ

E Early response คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างทันทีทันใด มีความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

R Respectful คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องเคารพนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการเปรียบเหมือนหนึ่งผู้รับบริการคือพระเจ้า ผู้รับบริการถูกเสมอห้ามโต้เถียงหรือเอาชนะ

V Voluntariness manner คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีจิตอาสาในการทำหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มอกเต็มใจ สมครใจ ไม่ใช่ถูกบีบบังคับให้บริการ

I Image enhancing คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องพยายามรักษาภาพลักษณ์ของตนเอง และสร้างภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงที่ดีให้แก่องค์กร

C Courtesy คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีกิริยามารยาทดี เรียบร้อยสุภาพอ่อนโยน และมีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้รับบริการ

E Enthusiasm คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2) การสร้างคุณเจ 8 ดอก เพื่อพัฒนาระบบเสริมสร้างคุณภาพงานบริการ และสร้างคามพึงพอใจสูงสุดในการบริการ ได้แก่

- (1) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ
- (3) ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทดีมีความสามารถและความรับผิดชอบสูง
- (4) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
- (5) ผู้ให้บริการมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตดี

(6) ผู้ให้บริการมีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนตามมาตรฐานที่กำหนดในการให้บริการ

(7) ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ในด้านความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ที่จะสร้างความพึงพอใจในการบริการ

(8) ผู้ให้บริการต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และมีการประชาสัมพันธ์ องค์กรอย่างสร้างสรรค์ ให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

งานบริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อนต้องอาศัยหัวใจในการบริการเพื่อสนองความ พึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นใจ ผู้ที่เข้าใจถึง Service mind จึงจะรู้ว่าจะทำให้ลูกค้าประทับใจจนกลับมา เป็นลูกค้าประจำได้อย่างไรการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงควรพัฒนาคนในองค์กรให้มีลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี จะช่วยให้การบริการ มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยงานบริการที่เยี่ยมด้วยประสิทธิภาพ

2.3 เครื่องมือศึกษาคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการมีตัวแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ผลงาน ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ซึ่งได้มีการพัฒนาตัวแบบขึ้นมาเพื่อใช้ในการประเมิน คุณภาพการบริการ โดยอาศัยจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งตัวแบบ SERVQUAL ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลงานวิจัยนี้ มีชื่อเสียง และเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)

Parasuraman and Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ โดยมี ตัวแปรหลัก 10 ประการ ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1) ลักษณะของการบริการ (*Appearance*) หมายถึง สภาพทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2) ความไว้วางใจ (*Reliability*) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เป็นไป ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ

3) ความกระตือรือร้น (*Responsiveness*) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการ แก่ผู้รับบริการในทันทีทันใด อย่างเต็มที่ ด้วยความยินดีที่จะให้การช่วยเหลือ และเต็มใจในการ ให้บริการ

4) สมรรถนะ (*Competence*) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการปฏิบัติงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความมีไมตรีจิต (*Courtesy*) หมายถึง ความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีไมตรีจิต อธิยาศัยดีเป็นกันเอง นอบน้อมถ่อมตนมีน้ำใจ จริงใจ และรู้จักให้เกียรติผู้อื่น

6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยความสุจริต ซื่อตรงและจริงใจ

7) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพการบริการที่ปราศจากอัตรา ความเสี่ยง หรือ ปัญหาใดๆ ที่จะกระทบต่อการให้บริการ

8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกสบาย ไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อน

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารการสื่อความหมาย และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ไม่สับสนคลุมเครือ

10) การเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) การให้ความสนใจในความต้องการของลูกค้า และทำความเข้าใจเพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

จากนั้นได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า ตัวแบบ SERVQUAL โดยการนำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้ใช้บริการ และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ทำให้ตัวแบบ SERVQUAL ถูกลดเหลือเพียง 5 มิติหลัก แต่ก็ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติเดิมของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

ตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก อันประกอบด้วย

1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การรักษาสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการให้บริการให้ที่ตรงตามสัญญา การบริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และตรงตามมาตรฐานเดิมที่เคยให้ไว้ในทุกจุดของการบริการ มีความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ซึ่งสามารถให้ความไว้วางใจได้

2) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงความสามารถในการให้บริการด้วยทักษะความรู้ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีกริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน การบริการมีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

3) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการได้แก่ บุคลากร พนักงานผู้ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือเอกสาร สัญลักษณ์ในการสื่อสาร ตลอดจนสถานที่ สภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าผู้ให้บริการมีความห่วงใยและตั้งใจที่จะดูแลให้การบริการ สิ่งที่เสนอออกมาเป็นรูปธรรมนี้จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

4) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การทำความรู้จักลูกค้าแต่ละคนว่า มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไร ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการ ให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

ตัวแบบ SERVQUAL นี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อวัดการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในธุรกิจการบริการอย่างกว้างขวาง จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ และยังเป็นวิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการของ องค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโต และความมั่นคง ให้แก่องค์กร





ภาพที่ 2.2 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry จาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ ที่มา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบัน องค์กรที่ต้องการความเจริญก้าวหน้า จะต้องมีการพัฒนาตัวบุคลากรภายในองค์กร โดยวิธีที่นิยม คือการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรม มีความหมาย ความสำคัญ ประเภท และหน้าที่ของผู้บริการการฝึกอบรม ดังนี้

3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

Beach (1975, p. 193) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง ขบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้ว เพื่อให้บุคคลได้รับความรู้ความชำนาญ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เพิ่มความรู้ทางเทคนิค ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน

เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ (2554, น. 7) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ดำเนินการจัดขึ้นมา มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของบุคลากร เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กร สามารถดำเนินงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

ชูชัย สมิทธิไกร (2554, น. 5-18) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างทักษะ (Skill) เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรในองค์กร เพื่อช่วยปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่ดีมีคุณภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมานั้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างทักษะ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เจตคติที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ แหล่งของการฝึกอบรม ประสบการณ์การฝึกอบรม ทักษะที่ต้องการฝึกอบรม ระดับชั้นของพนักงานที่ต้องการฝึกอบรม การฝึกอบรมมีบทบาทต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน เพราะการฝึกอบรมเป็นระบบหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลกับระบบอื่น ๆ ในองค์กร

3.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ (2554, น.28-29) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่าการฝึกอบรม มีความสำคัญดังนี้

- 1) ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ ด้วยศักยภาพในการแข่งขัน เพราะปัจจุบันยุคของการเปลี่ยนแปลงและความเจริญของนวัตกรรมใหม่ๆ สภาวะการแข่งขันจึงสูงขึ้น
- 2) ทำให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการดำเนินงานด้านการผลิต การตลาด หรือด้านอื่นๆ ซึ่งองค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมในการทำงาน เพื่อพาองค์กรไปสู่ความเจริญเติบโตยิ่งขึ้นไป
- 3) ทำให้บุคลากรใหม่และบุคลากรเดิมได้เข้าในสภาพการทำงานขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆที่เกิดขึ้น เพื่อรับมือกับสภาพการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 4) ทำให้บุคลากรเดิมมีความกระตือรือร้น มีความรักในองค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงาน
- 5) มีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร จากการทำบุคลากรต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ตำแหน่งภายใน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมสู่ระบบการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้อง

3.3 ประเภทของการฝึกอบรม

ชูชัย สมิทธิไกร (2554, น. 6-18) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมตามเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) แบ่งตามเกณฑ์แหล่งของการฝึกอบรม มีสองลักษณะคือ
 - (1) การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house training) เป็นการอบรมที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน หน่วยฝึกอบรมขององค์กรเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญวิทยากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ข้อดีของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ องค์กรสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ส่วนข้อเสียคือ ต้องใช้ทรัพยากรทั้งด้านคนและงบประมาณในการจัดฝึกอบรมประเภทนี้เป็นจำนวนมากพอสมควร
 - (2) การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้องค์กรไม่ได้จัดขึ้นเอง เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรือเป็นการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งจัดขึ้น โดยองค์กรภายนอก การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอกนี้ มักเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็ก มีบุคลากรไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

2) แบ่งตามเกณฑ์การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม การฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราวเพื่อรับการอบรมในห้องอบรม

(1) การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะจัดให้ผู้รับการอบรมลงมือปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานพี่เลี้ยง จะแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมอธิบายประกอบ จากนั้นให้ผู้อบรมปฏิบัติตาม ซึ่งพี่เลี้ยงมีหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

(2) การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-job training) ผู้รับการอบรมจะเรียนรู้ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กรชั่วคราวจนกว่าการอบรมจะเสร็จสิ้น

3) แบ่งตามเกณฑ์ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ ให้แก่ผู้รับการอบรม

(1) การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical skills training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิคของบุคลากร

(2) การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial skills training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน ซึ่งผู้รับการอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานในองค์กร

(3) การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

4) แบ่งตามเกณฑ์ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึงการแบ่งประเภทการฝึกอบรมตามระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

(1) การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ

(2) การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory training) คือ การฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้นขององค์กร การฝึกอบรมมักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

(3) การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial training) คือการฝึกอบรมกลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้

ความเข้าใจในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นเพื่อให้สามารถบริหารงาน และจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

3.4 หน้าที่ของผู้บริการการฝึกอบรม

Pinto and Walker (1978) กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการฝึกอบรมนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งคือการดำเนินงานของนักจัดการฝึกอบรม หรือผู้ให้บริการงานฝึกอบรม ซึ่งงานหน้าที่ของผู้ให้บริการงานฝึกอบรมที่ดี มีดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Need analysis) การใช้แบบสำรวจ และการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความคิดเห็นของพนักงาน
- 2) กำหนดแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยการเปรียบเทียบวิธีการฝึกอบรมแบบต่างๆ และประเมินประสิทธิภาพของวิธีการนั้นๆ
- 3) การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ได้แก่การออกแบบหลักสูตร การฝึกอบรม การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ การเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และการประเมินผลการฝึกอบรม
- 4) การสร้างและจัดหาวัสดุใช้ในการฝึกอบรม
- 5) การสรรหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรภายในองค์กร และการสรรหาหรือฝึกอบรมวิทยากรเป้าหมายในอนาคต
- 6) การสรรหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กร
- 7) การบริหารจัดการด้านธุรการและเอกสารขององค์กร
- 8) การวางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร
- 9) การให้ความช่วยเหลือการฝึกอบรมในงาน (On-the-job training)
- 10) การให้ความช่วยเหลือการฝึกอบรมในห้องอบรม
- 11) การวิจัยค้นคว้าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- 12) การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาตนเอง เช่นเข้าร่วมสัมมนาหรือประชุมทางวิชาการ หรือติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านการฝึกอบรม
- 13) การรักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคลากรฝ่ายต่างๆ
- 14) การมีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มและองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป

การบริการการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการควบคุม ให้การดำเนินงานฝึกอบรม เป็นไปอย่างมีระบบ มีความเหมาะสม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดรูปแบบการ บริการการฝึกอบรม จะต้องมีการระบุน้ำที่ ความรับผิดชอบของแต่ละคน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพของการบริการการฝึกอบรม องค์กรจำเป็นต้องกำกับดูแลคนผู้ทำหน้าที่จัดฝึกอบรม เพราะนอกจากคนในองค์กรจะมีความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิคแล้ว ควรมีการทำงานเป็นทีมด้วยความยืดหยุ่น มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายสูงสุดขององค์กร

4. ความเป็นมาของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานภายใต้กำกับ ของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากการจัดการศึกษาให้แก่บัณฑิตแล้ว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยังมีการจัดทำโครงการทางวิชาการต่างๆ ซึ่งแต่ละโครงการดำเนินงานโดยหน่วยงาน และคณะ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากกิจกรรม โครงการ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย จึงเกิดความต้องการให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน และจากการที่มหาวิทยาลัยได้รับ โครงการถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยีแบบผสมผสาน อย่างเร่งด่วน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงมีโครงการ จัดตั้งสำนักบริการวิชาการขึ้น โดยมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นผสมผสานกับวิชาการที่เป็นสากล เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามทาง สติปัญญา สามารถพึ่งพา และพัฒนาตนเอง ให้มีความเพียบพร้อมด้วยวิชาการ จริยธรรม และ คุณธรรม มีการพัฒนาการศึกษาและให้บริการวิชาการที่หลากหลาย อุดมไปด้วยคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง โดยเป็นแหล่งศูนย์รวมของการบริการวิชาการ เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัย ในการติดต่อ เจริญเชิงธุรกิจจัดการทางกฎหมายและข้อตกลงในการรับทำโครงการทางวิชาการ ตลอดจน เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยพึงได้จากงานวิจัย และการบริการวิชาการสำนักบริการ วิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546

วิสัยทัศน์ ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้กับงานวิชาการ เพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และสังคมภายนอก

พันธกิจของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- 1) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรของสำนักฯ มหาวิทยาลัย : นิสิต คณาจารย์ บุคลากร
- 2) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานวิจัย ผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ให้ไปสู่ระดับประเทศ

และระดับสากล

- 3) สร้างมูลค่าเพิ่มในการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการและมหาวิทยาลัย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินงานด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่างๆ มีทั้งรูปแบบการฝึกอบรมระยะสั้น อบรมระยะยาว ซึ่งแต่ละรูปแบบจะประกอบไปด้วยหลายหลักสูตร โดยกระบวนการบริหารการฝึกอบรมของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญ ตั้งแต่การค้นหาความต้องการและวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของผู้รับบริการ ในการจัด โครงการฝึกอบรม พร้อมทั้งการศึกษาข้อมูลขององค์กรผู้รับบริการ เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบ โครงการฝึกอบรมที่เหมาะสม ซึ่งผู้รับบริการสามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการจัด โครงการฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินงานด้วยประสบการณ์ที่สั่งสมมานาน โดยตระหนักถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ การออกแบบหลักสูตร การฝึกอบรม การดำเนินงานฝึกอบรม ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยวิทยาการที่ปรึกษา และวิทยากรเครือข่ายของสำนักบริการวิชาการ ที่เปี่ยมด้วยความรู้และประสบการณ์ในแต่ละด้านอย่างครบถ้วน อีกทั้งมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้อย่างมืออาชีพ ด้วยความพร้อมจะดำเนินการฝึกอบรมสัมมนาที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยังมุ่งเน้นในการเป็น Training service แบบครบวงจรด้วยการบริการ และการอำนวยความสะดวกแบบมืออาชีพ ตั้งแต่ขั้นตอนการดูแลสถานที่และห้องอบรม ตลอดจนการจัดเตรียมอุปกรณ์การฝึกอบรมสัมมนาอย่างครบถ้วน ด้วยการดูแลของพนักงานประจำศูนย์ฝึกอบรมที่คอยอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ ในทุกขั้นตอนของการบริการ การติดต่อประสานงาน และภายหลังจากการเสร็จสิ้นโครงการฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการประเมินผลการฝึกอบรม ตั้งแต่การประเมินความพึงพอใจ จนถึงการประเมินที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อ ทั้งคน และต่อองค์กรของผู้รับบริการอีกด้วย

หลักสูตรที่เปิดอบรมในช่วงปี พ.ศ. 2559- พ.ศ. 2560 ได้แก่

- 1) หลักสูตร “แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดหาพัสดุและหลักการบริหารสัญญาตามแนวทางร่างพ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ”
- 2) หลักสูตร “แนวทางเทคนิคในการแก้ข้อกล่าวหาและเตรียมความพร้อมเมื่อตกเป็นผู้ถูกกล่าวหาขององค์กรที่มีอำนาจในการตรวจสอบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (ป.ป.ช. /ป.ป.ท. และ สตง.) รวมถึงศึกษาคำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวกับความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ”
- 3) หลักสูตร “การกำหนดราคากลางและแนวทางการคำนวณราคากลางงานก่อสร้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวทางร่าง พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ”
- 4) หลักสูตร “ระเบียบงานสารบรรณ หลักการเขียนหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารเพื่อพัฒนาสรณะผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ”
- 5) หลักสูตร “หลักกฎหมายการปกครองและคดีปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”
- 6) หลักสูตร “การใช้ระบบ E-plan สำหรับการติดตามและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”
- 7) หลักสูตร “การรับเงิน รายได้ การวางฎีกาเบิกจ่าย การปรับปรุงบัญชี การปิดบัญชี และการจัดทำรายงานการเงินประจำปีในระบบ E-laas แนวทางพัสดุตามระเบียบใหม่ การปฏิบัติงานของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับงานต่าง ๆ การบริหารสัญญา การใช้เงินสะสมให้ถูกระเบียบ การเบิกจ่ายงานกีฬา ประเพณีวัฒนธรรม การเขียนโครงการต่าง ๆ ให้พ้นข้อทักท้วงของ สตง.”
- 8) หลักสูตร “การเพิ่มศักยภาพด้านการเงินการบัญชีการจัดเก็บรายได้ และการดูแลสวัสดิการบำเหน็จบำนาญของข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ”
- 9) หลักสูตร “พัฒนาศักยภาพบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”
- 10) หลักสูตร “เทคนิคการประชุมสภาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ”
- 11) หลักสูตร “ศิลปะการพูดในที่ชุมชน เพื่อการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนผู้รับบริการ และการพัฒนาบุคลิกภาพ สำหรับผู้นำ ผู้บริหาร นักประชาสัมพันธ์”
- 12) หลักสูตร “การดำเนินการทางวินัย กรณีองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ (ปปช.ปปท.และ สตง.) แจ้งข้อทักท้วง ส่งเรื่อง หรือชี้มูลความผิดทางวินัย และการเจาะประเด็นทางวินัยล่าสุด”
- 13) หลักสูตร “อบรมเชิงปฏิบัติการด้านค่าใช้จ่ายในการ บริหารงานของส่วนราชการ”

14) หลักสูตร “แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารงานพัสดุ รูปแบบใหม่ ตามร่างพ.ร.บ.การจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ”

15) หลักสูตร “การเพิ่มพูนความรู้ การปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหาร สมาชิกสภา เจ้าหน้าที่ ท้องถิ่นมืออาชีพ

16) หลักสูตร “การใช้โปรแกรม Microsoft excel ในการประมาณงานก่อสร้าง/การ ทบสวนและการปรับปรุงหลักเกณฑ์การคำนวณราคากลางงานก่อสร้างของทางราชการ และการ พัฒนาระบบคำนวณราคากลางงานก่อสร้างของทางราชการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2560”

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการ ฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในการฝึกอบรมจำแนกตามพฤติกรรมในการเข้าฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้าน การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร และด้านสภาพแวดล้อม และสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึง พอใจในการฝึกอบรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทรัตน์ ชัยแก้ว ธาธินีย์ ธรรมเกษตร และชุมพล พิษพันธ์ไพศาล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความ พึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมนาคารบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาคือผู้เข้าร่วมประชุมที่ใช้บริการ จำนวน 544 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมาประชุมเพื่อการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ และใช้เวลาการประชุมครั้งวันมากที่สุด ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบริการในห้องประชุมมากที่สุด ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจต่ำสุด ระยะเวลาการประชุมที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม แตกต่างกันในขณะที่ยกระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุม ของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

จรัญชัย กรเทศมหาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าทั้งสิ้น 102 องค์กร ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ตารางไขว้และสถิติเชิงอ้างอิง Independent sample t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เรียงลำดับตามรายด้านได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า 4) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 5) ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องเมื่อลูกค้ามีปัญหาวิทยากรสามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาที่พบได้ ด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อการให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องวิทยากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องวิทยากรให้บริการระหว่างการฝึกอบรมอย่างเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดเรื่องบริษัทฯ สามารถให้บริการฝึกอบรมได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ด้านรูปลักษณ์ของบริษัทที่มีต่อลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องวิทยากรแต่งกายด้วยเครื่องแบบอย่างสุภาพเรียบร้อย

นวนันต มีพานิช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อหาระดับการรับรู้คุณภาพบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเพื่อ

ศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ และลักษณะของหลักสูตรแตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test และ One-way ANOVA F-test ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมจำแนกตามรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจ คุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ และคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ในการบริการ ในส่วนของด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า เพศ ระดับการศึกษานั้นมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และในส่วนผลการวิจัยลักษณะหลักสูตรที่แตกต่างกัน พบว่าหลักสูตรตามแผนฝึกอบรมของผู้รับบริการ มีการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวม คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่การบริการ ไม่แตกต่างกัน แต่คุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการแตกต่างกัน

เกษริน เรือนสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึง 1) ระดับความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของลูกค้าของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการห้องพักของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 384 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมมีความเข้าใจคุณภาพการให้บริการสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า มีความเข้าใจคุณภาพในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความเข้าใจคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในระดับสูงมาก ผลทดสอบความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความเกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์กับความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ ส่วนผลการศึกษาปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความเข้าใจ

คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความเข้าใจคุณภาพในระดับที่แตกต่างกัน ควรนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และการสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นสมควรในการใช้ตัวแบบ SERVQUAL ตามแนวทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ในการศึกษาคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
2. คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่น
3. คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม
4. คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
5. คุณภาพด้านการตอบสนอง

ซึ่งตัวแบบ SERVQUAL นี้เป็นตัวแบบที่นิยมใช้ในการวัดคุณภาพการบริการอย่างแพร่หลาย เป็นงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงจากแนวคิดการศึกษาเรื่องการตลาดบริการ โดยอาศัยพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ การหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งตัวแบบนี้ได้มาจากการทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ และได้มีการพัฒนาปรับปรุงตัวแบบจาก 10 มิติ เหลือเพียง 5 มิติ ดังกล่าวเพื่อให้เหมาะสมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ เพื่อให้การพัฒนาการบริการประสบผลสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อหา
ระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรม
ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรม
กับสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เดือนกันยายน 2559 จำนวน 524 คน (สำนักบริการ
วิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรจากองค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่สมัครเข้ารับการฝึกอบรม กับสำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 230 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ (Systematic
sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างในการศึกษา ได้จากการคำนวณค่าสัดส่วนประชากร
(Yamane, 1967) ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e =$ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5%

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

$$n = \frac{524}{1+524(0.05)^2}$$

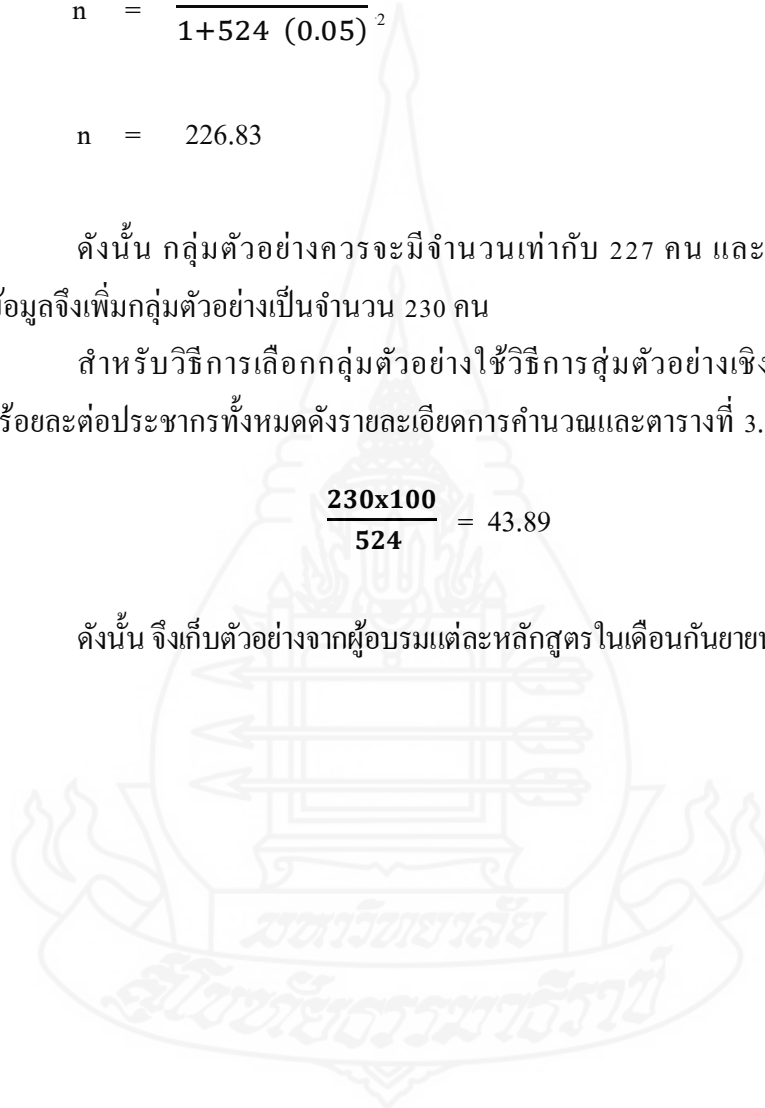
$$n = 226.83$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างควรมีจำนวนเท่ากับ 227 คน และเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 230 คน

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ โดยคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละต่อประชากรทั้งหมดดังรายละเอียดการคำนวณและตารางที่ 3.1

$$\frac{230 \times 100}{524} = 43.89$$

ดังนั้น จึงเก็บตัวอย่างจากผู้อบรมแต่ละหลักสูตรในเดือนกันยายนในอัตราร้อยละ 44



ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ

โครงการอบรมเดือนกันยายน 2559	ผู้เข้าอบรม	กลุ่มตัวอย่าง
พัฒนาศักยภาพบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จ.เลย	54	24
ระเบียบงานสารบรรณ หลักการเขียนหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารเพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ จ.อุบลราชธานี	133	58
การดำเนินการทางวินัยกรณีองค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ (ป.ป.ช. ป.ป.ท. และ สตง.) แจ้งข้อทักท้วง ส่งเรื่อง หรือชี้มูลความผิดทางวินัยและการเจาะประเด็นทาวินัยล่าสุด จ.มหาสารคาม	200	88
แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารงานพัสดุรูปแบบใหม่ ตามร่างพ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จ.มุกดาหาร	102	45
อบรมเชิงปฏิบัติการด้านค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ จ.ขอนแก่น	35	15
รวม	524	230

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้พิจารณาจากกรอบแนวคิด และตัวแปรต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ระดับรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการตามความเห็นของผู้รับบริการ ต่อ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) คุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 2) คุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่น
- 3) คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม
- 4) คุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- 5) คุณภาพด้านการตอบสนอง

แบบสอบถามในส่วนนี้มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาได้แบ่งช่วงแต่ละระดับโดยใช้อันตรภาคชั้น (class interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ย คะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน และคะแนนสูงที่สุด คือ 5 คะแนน หากถึงกลางพิสัยโดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (วิชิต อุอั้น, 2550, น.114) ได้ดังนี้

$$\text{คะแนนพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จะได้เกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับคุณภาพบริการ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะให้การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพงานบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเครื่องมือตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และนำคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจากการทดสอบค่า IOC ได้เท่ากับ 0.69 แสดงว่าแบบสอบถามนี้เที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้

2.2.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจที่ตรงกันในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของคำถามตามแนวคิดของครอนบัค (Cronbach Alpha Formula) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาคำเนิการดังนี้

3.1 วางแผนการเก็บข้อมูล จากผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อส่งไปยังศูนย์อบรมต่างๆ รวมทั้งสิ้น 230 ชุด และใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้นภายใน เดือนกันยายน 2559

3.2 ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีดังนี้

3.2.1 แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในวันที่เข้ารับบริการฝึกอบรม

แนะนำตัวแจ้งวัตถุประสงค์ในการแจกแบบสอบถามแล้วขอความกรุณาให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในวันเสร็จสิ้นการอบรม

3.2.2 ฝากพนักงานประจำศูนย์ฝึกอบรมต่างจังหวัด

ส่งแบบสอบถามไปยังศูนย์ฝึกอบรมสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำจังหวัดอื่นๆ แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการ และเมื่อผู้รับบริการตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รวบรวมส่งกลับมายังผู้ศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 230 ชุดแล้ว ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์สถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 (ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในแบบสอบถามส่วนที่ 3

4.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานทางสถิติ โดยใช้ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรด้านเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ทางเดียว (One Way ANOVA) ในการเปรียบเทียบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา
ประสบการณ์ทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	สถิติทดสอบ t-test
df	แทน	ค่าองศาอิสระ
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
Sum of Squares	แทน	ค่ารวมกำลังสอง
Mean Square	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ศึกษานำเสนอรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับรายได้ต่อเดือน มีผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกลักษณะส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับรายได้ต่อเดือน

(n = 230)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	89	38.70
เพศหญิง	141	61.30
รวม	230	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	9	3.91
30 – 40 ปี	110	47.83
41 – 45 ปี	83	36.09
51 – 60 ปี	28	12.17
รวม	230	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	7.83
ปริญญาตรี	131	56.95
ปริญญาโท	79	34.35
ปริญญาเอก	2	0.87
รวม	230	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	29	12.61
5 – 10 ปี	82	35.65
11 – 15 ปี	72	31.31
มากกว่า 15 ปี	47	20.43
รวม	230	100.00
5. ตำแหน่งหน้าที่		
ผู้บริหารและสมาชิกสภาอบต.	47	20.44
เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดอบต.	143	62.17
เจ้าหน้าที่กองคลัง และพัสดุ	13	5.65
เจ้าหน้าที่กองช่าง	14	6.09
เจ้าหน้าที่กองการศึกษา และวัฒนธรรม	5	2.17
เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร	3	1.31
เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม	5	2.17
รวม	230	100
6. ระดับรายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	3.48
10,000 – 20,000 บาท	79	34.35
20,001 – 30,000 บาท	109	47.39
มากกว่า 30,000 บาท	34	14.78
รวม	230	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน 230 ตัวอย่าง มีดังนี้ พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.70 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาก็คือ กลุ่มอายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.09 และน้อยที่สุดกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.95 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 34.35 และน้อยที่สุดระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.87 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมา คือ 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.31 และน้อยที่สุดน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.61 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดอบต. คิดเป็นร้อยละ 62.17 รองลงมา คือผู้บริหารและสมาชิกสภาอบต. คิดเป็นร้อยละ 20.44 และน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 1.31 ตามลำดับ

ระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.39 รองลงมา คือ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.35 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการรู้จักและความเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนอง มีผลการวิเคราะห์ดัง ตารางที่ 4.2 - 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ การฝึกอบรมในภาพรวม

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ คุณภาพ	ลำดับ
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.10	0.56	มาก	2
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.38	0.57	มากที่สุด	1
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.09	0.64	มาก	3
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.95	0.62	มาก	5
5. ด้านการตอบสนอง	4.06	0.60	มาก	4
รวม	4.12	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยของคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาเป็นระดับมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.10$) และน้อยที่สุดด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	(\bar{x})	(S.D.)	แปลค่า
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ	4.08	0.56	มาก
2. มีประสบการณ์และความสามารถในการจัดอบรม	4.10	0.61	มาก
3. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.97	0.62	มาก
4. การให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน	4.03	0.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์	4.10	0.59	มาก
รวม	4.10	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงาน ฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มากที่สุดคือ มีประสบการณ์และความสามารถในการจัดอบรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.10$) รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=4.08$) และน้อยที่สุด คือ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{x}=3.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น

ด้านการให้ความเชื่อมั่น	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า
1. วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรม	4.53	0.54	มากที่สุด
2. เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับชื่อหลักสูตร	4.44	0.61	มากที่สุด
3. การอบรมทำให้ได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.42	0.59	มาก
4. เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครบถ้วนและมีประโยชน์ตามที่ท่านคาดหวัง	4.25	0.68	มาก
5. การจัดตารางเวลาการอบรมมีความเหมาะสม	4.00	0.68	มาก
รวม	4.38	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการ ฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่น อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{x}=4.38$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าระดับมากที่สุดคือ วิทยากร มีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.53$) รองลงมาคือ เนื้อหา สาระในการอบรมตรงกับชื่อหลักสูตร ($\bar{x}=4.44$) และน้อยที่สุดคือ การจัดตารางเวลาการอบรม มีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	(\bar{x})	(S.D.)	แปลค่า
1. สถานที่จัดอบรมตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่ายสะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถเพียงพอ	4.38	2.73	มาก
2. มีป้ายบอกทางไปห้องอบรมที่ชัดเจน	4.04	0.75	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ	4.19	0.62	มาก
4. ห้องอบรมมีความเหมาะสม เช่น ขนาดของห้องอบรม จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และอุณหภูมิภายในห้อง	4.10	0.65	มาก
5. ความเหมาะสมของการบริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มทั้งด้านปริมาณและรสชาติ	3.87	0.71	มาก
รวม	4.09	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มากที่สุด คือ สถานที่จัดอบรมตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่ายสะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.19$) และน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของการบริการอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มทั้งด้านปริมาณและรสชาติ ($\bar{x} = 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	(\bar{x})	(S.D.)	แปลค่า
1. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่าน	3.97	0.63	มาก
2. มีการให้คำแนะนำทุกขั้นตอนด้วยข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และเข้าใจง่าย	4.00	0.65	มาก
3. มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น สิทธิ พิเศษในการใช้บริการ	3.85	0.69	มาก
4. มีการช่วยเหลือแนะนำในการเดินทางและ การสำรองห้องพัก	3.78	0.74	มาก
5. มีการสำรวจความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไป ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	3.94	0.70	มาก
รวม	3.95	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามากที่สุดคือ มีการให้คำแนะนำทุกขั้นตอนด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่าน ($\bar{x} = 3.97$) และน้อยที่สุดคือ มีการช่วยเหลือแนะนำในการเดินทางและการสำรองห้องพัก ($\bar{x} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การบริการ ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	(\bar{x})	(S.D.)	แปลค่า
1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ	4.07	0.64	มาก
2. ความรวดเร็วด้านเอกสารในการอบรม	4.11	0.58	มาก
3. ความสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	3.92	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ	3.96	0.68	มาก
5. มีการส่งสารประชาสัมพันธ์โครงการอบรมหลักสูตรใหม่ ไปยังลูกค้าอยู่เสมอ	3.93	0.65	มาก
รวม	4.06	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามากที่สุดคือ ความรวดเร็วด้านเอกสารในการอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.11$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ ($\bar{x} = 4.07$) และน้อยที่สุดคือ ความสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.92$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ มีผลการวิเคราะห์ดัง ตารางที่ 4.8 - 4.16

ตารางที่ 4.8 ความแตกต่างระหว่างเพศ กับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (เพศ)		
	t	df	Sig.
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.818	228	0.414
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	-2.587	228	0.010*
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	-0.470	228	0.639
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	-0.807	226	0.420
5. ด้านการตอบสนอง	-0.377	225	0.706
รวม	-0.924	228	0.356

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	0.501	3	0.167	0.676	0.568
	Within Groups	55.876	226	0.247		
	Total	56.377	229			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	1.475	3	0.492	2.060	0.046*
	Within Groups	53.949	226	0.239		
	Total	55.425	229			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	Between Groups	0.564	3	0.188	0.667	0.573
	Within Groups	63.636	226	.282		
	Total	64.200	229			
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	Between Groups	0.592	3	0.197	0.606	0.612
	Within Groups	72.921	224	0.326		
	Total	73.512	227			
5. ด้านการตอบสนอง	Between Groups	1.167	3	0.389	1.314	0.271
	Within Groups	66.048	223	0.296		
	Total	67.216	226			
รวม	Between Groups	0.829	3	0.276	0.954	0.415
	Within Groups	65.454	226	0.290		
	Total	66.283	229			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการที่อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 ความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น

อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
น้อยกว่า 30 ปี	-	0.593	0.162	0.203
31-40 ปี	-	-	0.036*	0.153
41-50 ปี	-	-	-	0.162
51-60 ปี	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกันคือ อายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	0.883	3	0.294	1.199	0.311
	Within Groups	55.494	226	0.246		
	Total	56.377	229			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	1.148	3	0.383	1.594	0.192
	Within Groups	54.277	226	0.240		
	Total	55.425	229			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	Between Groups	2.015	3	0.672	2.441	0.041*
	Within Groups	62.185	226	0.275		
	Total	64.200	229			
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	Between Groups	0.200	3	0.067	0.204	0.894
	Within Groups	73.312	224	0.327		
	Total	73.512	227			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. ด้านการตอบสนอง	Between Groups	1.038	3	0.346	1.166	0.323
	Within Groups	66.177	223	0.297		
	Total	67.216	226			
รวม	Between Groups	0.311	3	0.104	0.355	0.785
	Within Groups	65.971	226	0.292		
	Total	66.283	229			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.504	0.216	0.065
ปริญญาตรี	-	-	0.015*	0.186
ปริญญาโท	-	-	-	0.090
ปริญญาเอก	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรม ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคือ ระดับปริญญาตรีและ

ปริญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างระหว่างประสพการณ์ทำงาน กับคุณภาพการบริการ

		Sum of				
		Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	Between Groups	0.283	3	0.094	0.380	0.768
	Within Groups	56.094	226	0.248		
	Total	56.377	229			
2. ด้านการให้ความ เชื่อมั่น	Between Groups	0.114	3	0.038	0.155	0.926
	Within Groups	55.311	226	0.245		
	Total	55.425	229			
3. ด้านความเป็น รูปธรรม	Between Groups	1.669	3	0.556	2.010	0.047*
	Within Groups	62.531	226	0.277		
	Total	64.200	229			
4. ด้านการรู้จัก และ เข้าใจลูกค้า	Between Groups	1.219	3	0.406	1.259	0.289
	Within Groups	72.293	224	0.323		
	Total	73.512	227			
5. ด้านการตอบสนอง	Between Groups	0.333	3	0.111	0.370	0.775
	Within Groups	66.883	223	0.300		
	Total	67.216	226			
รวม	Between Groups	0.480	3	0.160	0.549	0.649
	Within Groups	65.803	226	0.291		
	Total	66.283	229			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงานกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม

ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.955	0.126	0.169
5 – 10 ปี	-	-	0.045*	0.088
11 – 15 ปี	-	-	-	0.948
มากกว่า 15 ปี	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงานของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรม ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันคือ ประสบการณ์ทำงาน 5- 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	Between Groups	0.943	3	0.314	1.282	0.281
	Within Groups	55.434	226	0.245		
	Total	56.377	229			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	Between Groups	0.235	3	0.078	0.321	0.810
	Within Groups	55.190	226	0.244		
	Total	55.425	229			
3. ด้านความเป็นรูปธรรม	Between Groups	0.743	3	0.248	0.882	0.451
	Within Groups	63.457	226	0.281		
	Total	64.200	229			
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	Between Groups	1.993	3	0.664	2.081	0.044*
	Within Groups	71.519	224	0.319		
	Total	73.512	227			
5. ด้านการตอบสนอง	Between Groups	1.099	3	0.366	1.236	0.298
	Within Groups	66.116	223	0.296		
	Total	67.216	226			
รวม	Between Groups	0.829	3	0.276	0.954	0.415
	Within Groups	65.453	226	0.290		
	Total	66.283	229			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000	10,000 – 20,000	20,001 – 30,000	มากกว่า 30,000
ต่ำกว่า 10,000	-	0.220	0.547	0.131
10,000 – 20,000	-	-	0.093	0.482
20,001 – 30,000	-	-	-	0.046*
มากกว่า 30,000	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 และ 20,001 – 30,000 มีความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามซึ่งมีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 32 คน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการการฝึกอบรม

ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	จำนวนคน
วัสดุอุปกรณ์	
- ควรมีการดูแลอุปกรณ์ภายในห้องอบรมให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์ และเพิ่มจอโปรเจคเตอร์ให้ผู้อบรมแถวหลังได้มองเห็น	3
- ควรเพิ่มคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์และเอกสารที่แจกให้กับผู้อบรม เอกสารจัดทำเป็นรูปเล่มสวยงามเช่นการเคลือบปกมัน โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายเพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำกลับไปใช้งานต่อได้	4

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	จำนวนคน
- ควรมีการจัดทำวีดิทัศน์ประกอบการศึกษาดูงาน โครงการเศรษฐกิจพอเพียง การศึกษาดูงานไร่เกษตรอินทรีย์เพื่อให้เห็นทุกสถานที่ในไร่ประกอบการบรรยาย	2
อาคารสถานที่	
- ควรปรับปรุงขนาดของห้องอบรมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้อบรม และจัดให้มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งพักในช่วงเวลาพักเบรก	2
การบริการ	
- ควรปรับปรุงความเหมาะสมของการจัดโต๊ะอาหารกลางวันให้เป็นจำนวนโต๊ะละ 8 ที่นั่ง จะพอดีไม่เบียดกันจนเกินไป	2
- ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกอบรมอยู่ตลอดวันหรือหมั่นเข้ามาดูแลอำนวยความสะดวกทุกๆ 10 นาที	1
- ควรปรับปรุงรสชาติของเครื่องดื่มชา กาแฟ สำหรับผู้รับบริการ	1
- พนักงานควรแต่งกายอย่างเป็นระเบียบด้วยแบบฟอร์มเดียวกันเพื่อให้สังเกตง่าย มีความสุภาพ เรียบร้อย กิริยามารยาทดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทุกคน	5
- ราคาห้องพักในสถานที่จัดอบรมควรมีอัตราค่าบริการที่ผู้อบรมสามารถเบิกจ่ายหน่วยงานราชการได้	1
หลักสูตรการฝึกอบรม	
- ควรปรับลดค่าลงทะเบียนการฝึกอบรมให้ถูกลง และเพิ่มวันหรือระยะเวลาในการอบรมให้มากขึ้น	5
- ควรจัดอบรมหลักสูตรต่างๆเพิ่มเติม เช่น เรื่องพัสดุ การเงิน การจัดการเกษตรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเรื่องเกี่ยวกับวินัยควรจัดอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง และในปีงบประมาณต่อไปเพื่อกระตุ้นการมีวินัยของข้าราชการ	5
- ควรมีการนำเสนอโครงการหลักสูตรใหม่ๆที่น่าสนใจไปยังหน่วยงานผู้รับบริการพร้อมทั้งรายชื่อวิทยากรให้หน่วยงานผู้อบรมได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกเพื่อจัดโครงการอบรมภายในองค์กร	1
รวม	32

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรคือผู้เข้ารับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในเดือน กันยายน 2559 และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คนโดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และ One Way ANOVA

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่สำนักงานปลัดอบต. และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

1.3.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการ

วิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) โดยด้านที่มากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.10$) และน้อยที่สุดด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.95$) สรุปรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ในภาพรวมของด้านการให้ความเชื่อมั่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) โดยระดับที่มากที่สุดคือ มีความเชื่อมั่นต่อวิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรม และเนื้อหาสาระในการจัดอบรมตรงกับชื่อหลักสูตร รองลงมาในระดับมากที่สุดคือ การอบรมทำให้ได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครบถ้วนและมีประโยชน์ตามที่ท่านคาดหวัง และการจัดตารางเวลาการอบรมมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ในภาพรวมของด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) โดยมีระดับที่มากที่สุดคือ มีความเชื่อถือในประสบการณ์และความสามารถในการจัดอบรม และความเชื่อถือในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่จัดอบรม รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ การให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน และ มีความเชื่อถือในการทำงานอย่างเป็นระบบของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ในภาพรวมของด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) โดยระดับที่มากที่สุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่จัดอบรมตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่ายสะดวกต่อการเดินทางและมีที่จอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ ความมีอัธยาศัยดีและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของห้องอบรมในเรื่องขนาดห้องจำนวน โต๊ะเก้าอี้และอุณหภูมิภายในห้อง มีป้ายบอกทางไปห้องอบรมที่ชัดเจน ความเหมาะสมของการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มทั้งด้านปริมาณและรสชาติ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนอง พบว่า ในภาพรวมของด้านการตอบสนองผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยระดับที่มากที่สุดคือ ความรวดเร็วด้านเอกสารในการอบรม รองลงมาคือ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทันทีที่มีการร้องขอ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการอบรม ความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว และมีการส่งสารประชาสัมพันธ์โครงการอบรมใหม่ๆ ไปยังลูกค้าอยู่เสมอ ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ในภาพรวมของด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) โดยระดับที่มากที่สุด คือ มีการให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลาขอรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ มีการสำรวจความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น สิทธิพิเศษในการใช้บริการ และมีการช่วยเหลือแนะนำในการเดินทางและการสำรองห้องพัก ตามลำดับ

1.3.3 ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันกับคุณภาพการบริการสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคุณภาพการให้บริการสูงสุดในด้านความเชื่อมั่นต่อวิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญาชัย กรเขตุมหาชัย (2555) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ

ฝึกอบรมของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจของลูกค้าต่อวิทยากรซึ่งมีความรู้ความสามารถและมีชื่อเสียงในเรื่องของหลักสูตรที่เปิดอบรม จึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับความรู้ดังที่คาดหวัง

2.2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกับคุณภาพการบริการการฝึกอบรม ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เกิดจากการที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของความสะดวกสบายในการเข้ารับการอบรม การให้บริการที่ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้เลือกใช้สถานที่ในการจัดอบรมเป็นโรงแรม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ ชัยแก้ว ธาธินีย์ ธรรมเกษตร และชุมพล พิษพันธ์ไพศาล (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาครบวงจร มหาวินิจฉัย ราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า เพศ อายุ รายได้ และการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามการศึกษาของ นวฉัตร มีพานิช (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการกองฝึกอบรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางแก่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้นำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

3.1.1 เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ดี สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถตรงกับทุกหลักสูตรที่ผู้รับบริการต้องการอย่างสม่ำเสมอ

3.1.2 เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น สำนักบริการวิชาการควรเอาใจใส่ในเรื่องต่างๆ เช่น การบริการในห้องอบรม การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหา และสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

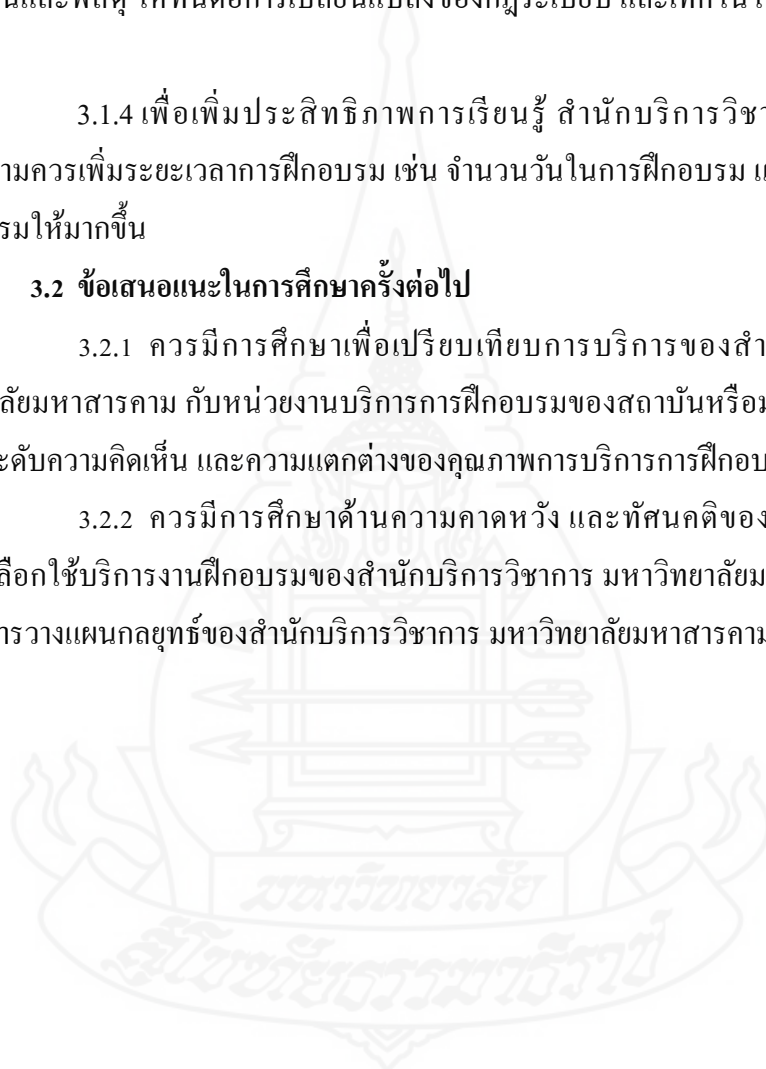
3.1.3 เพื่อสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่ง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ เช่น งานธุรการและการเงินและพัสดุ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบ และเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

3.1.4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรม เช่น จำนวนวันในการฝึกอบรม และจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมให้มากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบการบริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กับหน่วยงานบริการการฝึกอบรมของสถาบันหรือมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็น และความแตกต่างของคุณภาพการบริการการฝึกอบรม

3.2.2 ควรมีการศึกษาด้านความคาดหวัง และทัศนคติของผู้รับบริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญูสมบุญ. (2556). *การจัดการการบริการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
คุณทหารลาดกระบัง.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550). *หลักการการควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- เกษริน เรือนสุวรรณ. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จรัญชัย กรเกตุมหาชัย. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ
บริษัท แบงค์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2550). *รอย! ด้วยคุณภาพการบริการที่เหนือชั้น*. กรุงเทพฯ: บริษัท ชบา พับลิช
ซิ่ง เวิร์กส จำกัด.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์ Service Marketing
Concepts and Strategies*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวฉัตร มีพานิช. (2557). *คุณภาพการบริการของกองฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. (งานนิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
บูรพา, ชลบุรี.
- นันทรัตน์ ชัยแก้ว, ธาณินัย ธรรมเกษตร, และชุมพล พิษพันธ์ไพศาล. (2550). *ความพึงพอใจของ
ผู้เข้าร่วมประชุมต่อการให้บริการการจัดประชุมของสัมมนาการบางปะกง ปาร์ค
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยดุสิตธานี, กรุงเทพฯ.
- ปฏิพัทธ์ ศรีชาติ. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่ง
ประเทศไทย*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

- ปรีชาวดี ผลอนอก. (2556). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์. (2554). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมและการประชุม*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับลิชชิ่ง.
- ยิ่งศักดิ์ โคสุวรรณ. (2549). *ตำราทองของงานบริการ เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2554). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิต อู่อ่อน. (2550). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พรินแอท มี.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2556). *เทคนิคเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้บริการเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สมาร์ทไลฟ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัจฉกร. (2553). *ศิลปะการให้บริการ THE ART OF SERVICE*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (MARKETING FOR SPECIFIC SERVICE BUSINESS)*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- Beach, Dales. (1975). *Personal: The management of people at work*. New York: Macmillan.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millenium ed.* New Jersey: Prentic-Hall.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L.L. Berry. (1998). *A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: A Division Macmilan, Inc.
- Pinto, P, R., and Walker, J.W. (1978). What do training and development professionals really do?. *Training and Development Journal*.
- Raymond P. Fisk , Stephen J. Grove And Joby John. (2014). *Service Marketing: An Interactive Approach*. United States of America: SOUTH-WESTERN CENGAGE Learning.
- Shmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An introductory Analysis (2nd ed.)*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.ยุทธพล ทะชาลี
ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. คุณนัยนา ไพโรวิจารณ์
หัวหน้าฝ่ายสำนักงาน สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. คุณสุพัตรา นอใส
หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถาม คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ
 - ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ
- โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์ และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษา
- คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีคุณภาพ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี
 41- 50ปี 51-60 ปี
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ระบุ).....
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี
- 11-15ปี มากกว่า 15 ปี

5. ตำแหน่งหน้าที่ (ระบุ).....

6. ระบุรายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000บาท
- 20,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริการหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับการจากสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1.1 ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ					
1.2 มีประสบการณ์และความสามารถในการจัดอบรม					
1.3 มีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
1.4 การให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน					
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					
2. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
2.1 วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรอบรม					
2.2 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับชื่อหลักสูตร					
2.3 การอบรมทำให้ได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง					

คุณภาพการให้บริการงานฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครบถ้วนและมีประโยชน์ตามที่ท่านคาดหวัง					
2.5 การจัดตารางเวลาการอบรมมีความเหมาะสม					
3. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
3.1 สถานที่จัดอบรมตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่ายสะดวกต่อการเดินทาง และมีที่จอดรถเพียงพอ					
3.2 มีป้ายบอกทางไปห้องอบรมที่ชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มและตั้งใจให้บริการ					
3.4 ห้องอบรมมีความเหมาะสม เช่น ขนาดของห้องอบรม จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และอุณหภูมิภายในห้อง					
3.5 ความเหมาะสมของการบริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มทั้งด้านปริมาณ และรสชาติ					
4. คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและความเข้าใจลูกค้า					
4.1 มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังและเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่าน					
4.2 มีการให้คำแนะนำทุกขั้นตอนด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่าย					
4.3 มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น สิทธิพิเศษในการใช้บริการ					
4.4 มีการช่วยเหลือแนะนำในการเดินทางและการสำรองห้องพัก					
4.5 มีการสำรวจความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ					
5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า					
5.1 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ					
5.2 ความรวดเร็วด้านเอกสารในการอบรม					
5.3 ความสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว					
5.4 เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ					
5.5 มีการส่งสารประชาสัมพันธ์โครงการอบรมหลักสูตรใหม่ไปยังลูกค้าอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาววันทนา ไชยกุล
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	อำเภอ เมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายการเงินบัญชีและพัสดุ

