

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษา
เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นายศิวพงษ์ อ้อพงษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Efficiency in Service of Academic Support Staff: A Comparative Study of
Division of Student Affairs and Division of Academic Service
at Suan Sunandha Rajabhat University**

Mr. Sivaphong Orpong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ กรณีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ชื่อและนามสกุล	นายศิวพงษ์ อ้อพงษ์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



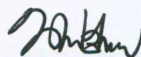
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสเรศ สันสนีย์วิทย์กุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา
เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ศึกษา นายศิวพงษ์ อ้อพงษ์ **รหัสนักศึกษา** 2583004268 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ (2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 19,822 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 120 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบโควต้า ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าเอฟ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และ (2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่าบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ อันเป็นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ดีให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีใจรักในการให้บริการมากขึ้น ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติคือ ให้นำหน่วยงานภายในมีการสอนงานหรือให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับต้นหรือเพื่อนร่วมงาน และจัดทำกล่องรับแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มารับบริการ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กองพัฒนานักศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Independent Study title: Efficiency in Service of Academic Support Staff: A Comparative Study of Division of Student Affairs and Division of Academic Service at Suan Sunandha Rajabhat University

Author: Mr. Sivaphong Orpong; **ID:** 2583004268; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Assistant Professor;

Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study level of efficiency in service of academic support staff between Division of Student Affairs and Division of Academic Services at Suan Sunandha Rajabhat University; and (2) to compare efficiency in service of academic support staff between Division of Student Affairs and Division of Academic Service at Suan Sunandha Rajabhat University.

This study was a survey research. Population was the 19,822 bachelor degree students who were studying at Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok Campus. Samples size was 120 samples which were determined by using purposive and quota sampling method. Research instruments was a questionnaires for data collection. Statistics for data analysis employed percentage, frequency, mean, standard deviation, T-test, one-way ANOVA, F-Test. For qualitative analysis employed content analysis and descriptive presentation.

The findings were as follows: (1) an overview image of level of efficiency in service of academic support staff between Division of Student Affairs was at high level, whereas those in Division of Academic Services was also at high level; and (2) the comparison of efficiency in service, it showed that academic support staff of Division of Student Affairs obtained higher level of efficiency in service than those who were in Division of Academic Service. Recommendations for improving efficiency in service were at proposed policy, the university should organize training course for service staff's personality development that created good organizational culture for better service. For operational policy, there should introduce coaching or mentoring techniques from primary level chief or colleagues and provide students' opinion box.

Keywords: Efficiency in service, Academic support staff, Division of Student Affairs, Division of Academic Service, Suan Sunandha Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และคอยติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกๆ ท่าน ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ศิวพงษ์ อ้อพงษ์

พฤศจิกายน 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์.....	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	52
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	74
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์.....	77
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา.....	93
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	119
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปการศึกษา.....	128
อภิปรายผล.....	135
ข้อเสนอแนะ.....	143
บรรณานุกรม.....	146
ภาคผนวก.....	152
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	153
ข แบบสอบถาม.....	155
ประวัติผู้ศึกษา.....	164

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	ขนาดของจำนวนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....67
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....74
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวม.....77
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน.....78
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา ในภาพรวม.....84
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน.....85
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา.....91
ตารางที่ 4.7	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาด้านเพศแตกต่างกัน.....93
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาด้านเพศแตกต่างกัน.....94
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามอายุ.....95

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	96
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	97
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	98
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนา นักศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี.....	99
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี.....	100
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี.....	101
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการ การศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี.....	102
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนา นักศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	103
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	105
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการ การศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	106
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	108
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	109
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	110
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระบบสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	111
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนา นักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	112
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการ การศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา.....	115
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา.....	116
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา.....	117
ตารางที่ 4.30 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา.....	118
ตารางที่ 4.31 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากร สังกัดกองพัฒนานักศึกษา.....	119
ตารางที่ 4.32 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากร สังกัดกองบริการการศึกษา.....	123
ตารางที่ 4.33 สรุปผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา ในด้านที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด.....	126

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 การวัดผลแบบสมดุล Balanced Scorecard มุมมอง ทั้ง 4 ด้าน.....	33
ภาพที่ 2.2 มุมมองการวัดผลของ Kaplan & Norton.....	35
ภาพที่ 2.3 มุมมอง Balanced Scorecard ภาครัฐ ของ โฮเวิร์ด โรห์ม (Howard Rohm).....	36
ภาพที่ 2.4 เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียระบบ Bureaucracy ของ แม็กซ์ เวเบอร์.....	39
ภาพที่ 2.5 กฎเกณฑ์แห่งของสมรรถนะ ของ Spencer and Spencer.....	54
ภาพที่ 2.6 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	60



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวใจสำคัญในการให้บริการขององค์การภาครัฐที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา คือ การสามารถให้บริการแก่นักศึกษา หรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงจุด บุคคลดังกล่าว มีความจำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการ เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น ต่อการดำรงชีวิต เพราะการศึกษาเป็นการต่อยอดการพัฒนาคนไปสู่การทำงาน อีกทั้งยังเป็นการ พัฒนาศักยภาพคนให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ในปัจจุบันเราไม่อาจปฏิเสธได้ว่า สถาบันอุดมศึกษา นั้นมีการแข่งขันระหว่างกันในการรับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม แม้จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ หรือสถาบันอุดมศึกษา ภาคเอกชนก็ตาม ก็มีอาจหลีกเลี่ยงการแข่งขันทางการศึกษาได้ การให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา เองก็ส่งผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเดิมอาจมีอยู่แล้ว ก็ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น สามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจ ให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อช่วยลดระยะเวลา สร้างความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระที่ไม่จำเป็นลงให้แก่ผู้รับบริการ เป็นต้น ประกอบกับ การให้บริการที่ยึดหลักคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1954: 4) ทั้งนี้ ต้องไม่ลืมว่าแม้จะมีการแข่งขันทาง การศึกษา แต่สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การภาครัฐ การให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ไม่ได้แสวงหาผลกำไรทางธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยกำหนดให้ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในหน่วยงานภาครัฐให้เป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่รัฐบาลเองให้ความสำคัญ และพยายาม

ผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันอุดมศึกษา ให้เหมือนกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ในระดับกรม และกระทรวง เพราะตามหลักของสังคมประชาธิปไตย นั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชน ถือเป็นพันธกิจที่สำคัญที่องค์การภาครัฐต้องดำเนินการ เป็นอันดับแรก โดยมีเป้าหมายคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แต่เดิมจัดตั้งเป็น โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย จากราชสำนักฝ่ายในยุคลุคสุตท้ายสู่โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2480 ต่อมาเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น วิทยาลัยครูสวนสุนันทา ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ต่อมาเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ได้รับพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” จึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา” และต่อมาเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีพันธกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นักศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 8 (2) คือ “การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยเหลือให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงการผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้ มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ” การผลิตบัณฑิตจึงถือเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การศึกษา ให้ความรู้ เช่น การลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาคบังคับ การลงทะเบียนรายวิชาเลือกเสรี การชำระค่าเทอม การรายงานผลการศึกษา เป็นต้น หรือการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาเองและสังคม เช่น กิจกรรมรับน้องใหม่ กิจกรรมการแข่งขันกีฬานักศึกษา ระหว่างคณะและมหาวิทยาลัย การจูงเข้าร่วมกิจกรรมในระบบออนไลน์ การขอตรวจสอบหน่วย ชั่วโมงกิจกรรมและคะแนนความประพฤติของนักศึกษาในระบบ เป็นต้น และรวมถึงการพิทักษ์สิทธิผลประโยชน์ของนักศึกษาในระหว่างการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย เช่น การขอผ่อนผันการตรวจเลือกเพื่อเข้ารับราชการทหารกองประจำการ การเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ การยื่นขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นต้น กระบวนการเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการระหว่างมหาวิทยาลัยและนักศึกษา โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา ได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่องค์การแห่งนี้ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแสวงหาวิธีการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ของหน่วยงานดังกล่าว ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรง ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบ กองพัฒนานักศึกษา กับ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในภายภาคหน้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

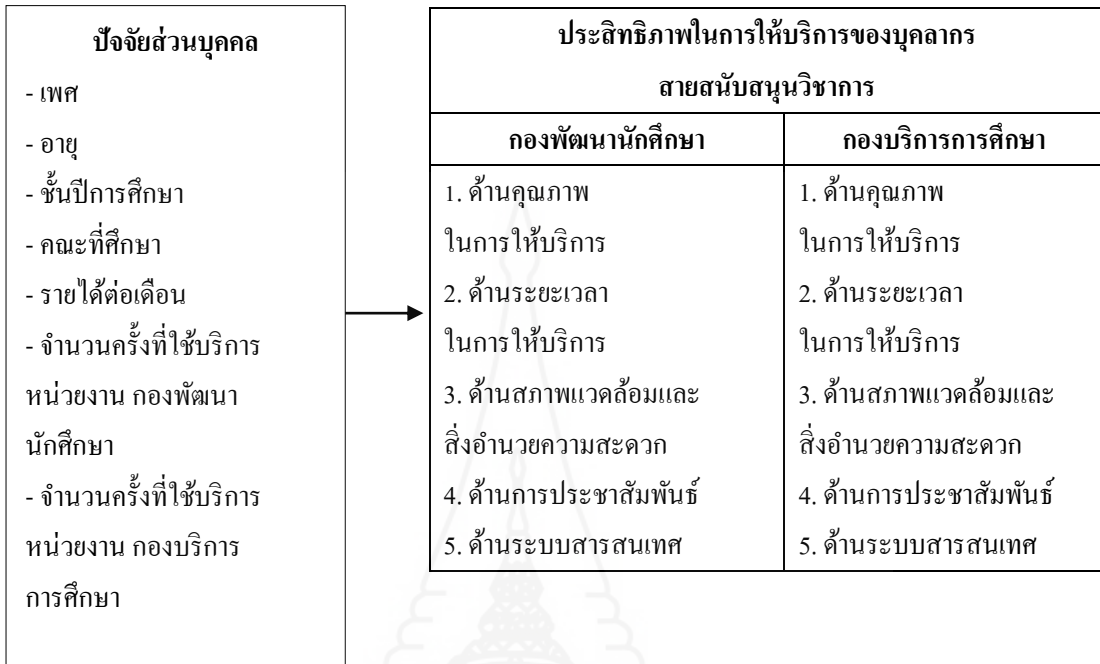
2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบ กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก

4.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มีความแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา ที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตัวแปรอิสระที่ใช้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา และตัวแปรตามที่ใช้ ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระบบสารสนเทศ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตุลาคม 2560 – ตุลาคม 2561

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา เป็นไปตามเป้าหมาย มีผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ

6.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณเงินรายได้) ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

6.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.4 กองพัฒนานักศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จัดตั้งขึ้นตามตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2549 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านกิจกรรมของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมสุขภาพและกีฬา ด้านแนะแนวอาชีพและทุนการศึกษา ด้านการดำเนินทางวินัยและบริการนักศึกษารวมถึงด้านกองทุนสวัสดิภาพและพัฒนานักศึกษา

6.5 กองบริการการศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จัดตั้งขึ้นตามตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2549 มีหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ รับผิดชอบงานการรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานประมวลผล งานหลักสูตรแผนการเรียนการสอน จัดตารางสอนและตารางสอบ การประสานงานกับศูนย์การศึกษาและพัฒนาหลักสูตร

6.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายถึง มหาวิทยาลัยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่รวมถึงศูนย์การศึกษาที่ตั้งอยู่ต่างจังหวัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

7.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

7.3 นำแนวทางที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้ในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษาเปรียบเทียบ กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎี ทางรัฐประศาสนศาสตร์
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า ประสิทธิภาพ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Efficiency หมายถึง กระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ คน แรงงาน สิ่งของ เงินทุน วิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Simon Herbert A. อ้างถึงใน ฐาณัญญา อรรถโกศ, 2552: 10) ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า งานที่มีประสิทธิภาพนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพที่เท่ากับผลผลิตและปัจจัยนำเข้า ซึ่งถ้าเป็นการดำเนินงานของภาครัฐ จะต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) รวมอยู่ด้วย เขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

วูส (Vause, 1997: 139 – 159 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกศล, 2552: 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือบริการกับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรที่จำเป็นต่อการผลิต เป็นความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการ คือ การใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ และทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ฟลอรา และเดบบี (Flora and Debbie, 1996: 131 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกศล, 2552: 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความคล่องแคล่ว ความชำนาญ ในการใช้ทรัพยากรที่เป็นแรงงาน เครื่องจักรกล วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน เป็นผลลัพธ์ที่ดีคือ การที่องค์กรสามารถแสวงหาวิธีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ประหยัด รวดเร็ว ลดต้นทุนในการผลิต

ปีเตอร์สัน และพลาแมน (Peter and Plowman, 1953: 433 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกศล, 2552: 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารในความหมายอย่างกว้างไว้ว่า หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Capability) ในการผลิต และการปฏิบัติงานที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพที่สุด คือ ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการ ในปริมาณที่เหมาะสมและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ ในภาวะที่เหมาะสม โดยใช้ต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ ทั้งนี้ ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้บริโภคสามารถใช้ประโยชน์จากสินค้าได้อย่างคุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงาน
4. วิธีการ (Method) จะต้องอยู่ในลักษณะที่องค์กรมีความต้องการที่จะแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน
5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ ลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544: 130 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกภ, 2552: 11) กล่าวว่ำ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารจัดการที่ให้เกิดผลดีมากที่สุด แสวงหากรรมวิธีที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบลดลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำความรวดเร็ว และความราบรื่นในการจัดการ

เสนาะ ดิเฮอร์ (2544: 2 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกภ, 2552: 11) กล่าวว่ำ ประสิทธิภาพ คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ให้เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่ำที่สุด การทำงานไม่เพียงแต่จะต้องทำให้สำเร็จเพียงอย่างเดียว นั้นไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2538: 2 อ้างถึงใน ฐาณินญา อรรถโกภ, 2552: 11) ให้ ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพนั้น รวมถึงผลิตภาพที่สามารถวัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการนำมาพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากร ทั้ง คน เงิน วัสดุสิ่งของ เครื่องจักร ทรัพยากรทางธรรมชาติ ที่มีอยู่อย่างจำกัดด้วยความ ประหยัด คุ่มค่า ส่งผลเสียหายน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว การนำเทคนิคที่ดีกว่าเดิมมาใช้
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้รับบริการ

เซอร์โต (Certo, 2000: 9 อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557: 6) ได้ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการใช้จ่ายทรัพยากรขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง” (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อย ที่สุด สามารถบรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการนำทรัพยากรมาใช้โดยมี เป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือทำให้บรรลุผลหรือเป้าหมายที่กำหนด เรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง” (Doing the right things)

ฤทัยรัตน์ รักเกื้อ (2558 อ้างถึงใน อรสุดา คุสิตรัตนกุล, 2557: 6) กล่าวว่า แนวคิด การบริหารจัดการ 7_s Mckinsey ในข้อ 4. ระบบ (Systems) ในการจัดการสมัยใหม่ องค์กรที่ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมี ความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยการปรับระบบบริหารจัดการ และ การจัดการองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีการทำงานที่ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมาย ที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยประสิทธิภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของเป้าหมายซึ่งพิจารณาจาก

1. คุณภาพของงาน คือ งานที่ทำออกมาต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน
2. ปริมาณงาน คือ จำนวนผลงานที่ปฏิบัติเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดคนนั้น มีความเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันกำหนด
3. ระยะเวลา คือ การปฏิบัติงานเสร็จลุล่วงทันตามระยะเวลาที่กำหนด
4. ความคุ้มค่า คือ ความสามารถในการจัดการค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนในการผลิต สินค้าที่นำทรัพยากรมาใช้ ทั้ง คน เงิน วัสดุสิ่งของ เครื่องจักร ทรัพยากรทางธรรมชาติ ที่มีอยู่อย่าง จำกัดมาใช้ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการด้วยความประหยัด คุ้มค่าเกิดและประโยชน์มากที่สุด

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แฟรงค์ และลิลเลียน กิลเบรีท (Frank and Lillian Gilbreth, 1916 อ้างถึงใน สุกลักษณ์ วัชรินำรุง, 2557: 9) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงได้โดยการ ใช้กำลังกายเคลื่อนไหว และลดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การค้นหาและจำแนกวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
2. พยายามลดกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานให้น้อยลง
3. มีการประยุกต์ กฎเกณฑ์ให้เข้ากับมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่ม ผลผลิตชั่วโมงการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์ เซนจ์ (Peter Senge, 1990 อ้างถึงใน สุกลักษณ์ วัชรินำรุง, 2557: 11-12) ได้เสนอแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า คือ องค์กรที่มีการสร้าง การได้มา และการถ่ายทอด ความรู้ภายในองค์กรที่สามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆขึ้น ประกอบไปด้วย

1. การสร้างหรือการได้มาของความรู้ (Creating and Acquiring)
2. การถ่ายทอดความรู้ (Transferring Knowledge)
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Modifying Behavior)

ซึ่งในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทที่สำคัญ คือ

1. การสร้างข้อกำหนดในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน
2. การสร้างแนวคิดที่มีความเป็นไปได้
3. การทำให้องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นเรื่องปฏิบัติทั่วไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก ปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพ การรับประกันคุณภาพ การจัดการคุณภาพโดยรวมจะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ ซึ่งแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้นั้น ทำให้องค์การมีการสร้าง การได้มา และการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์การ การศึกษาแนวทางสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการพัฒนา เน้นการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการ การผลิตสินค้าหรือการสร้างรูปแบบการให้บริการตรงกับความต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ตรงจุด

แฮร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1913 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ เรื่อง The Twelve Principles of Efficiency ได้วางหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 12 ประการ ไว้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideals) โดยการทำความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไปในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน (Common Sense)
3. การให้คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel)
4. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair Deal)
6. การมีข้อมูลที่พร้อมมีความน่าเชื่อถือ (Reliable Information) อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการทำงาน
8. งานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด (Standard and Schedule)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Condition)
10. การดำเนินงานที่สามารถยึดถือเป็นแบบอย่างมาตรฐาน (Standardized Operation)

11. การกำหนดมาตรฐานที่ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ (Standardized Directing)

12. การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency Reward)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

คำว่า “การให้บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อรับบริการ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า การให้บริการไว้ ดังต่อไปนี้

สมชาติ กิจธรรม (2543: 3 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 8) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวกสบาย

สุดาควง เรืองจิระ (2543: 316 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 8) กล่าวว่า การบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัสได้แต่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546: 13 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ให้ความสะดวกด้านต่างๆ ที่เป็นการอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

คือ ทเลอร์ (Kotler, 203 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผล ของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

อเมริกัน เวบสเตอร์ (American Webster, 1980: 135 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 10) กล่าวว่า การบริการควรมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นวิชาชีพ ที่ผู้ประกอบอาชีพมีหน้าที่ให้
2. การรับใช้
3. การเสิร์ฟ
4. การช่วยเหลือเอื้อเพื่อประโยชน์ให้ผู้อื่น
5. เป็นงานที่ใช้มือเป็นองค์ประกอบ

6. เป็นงานที่ช่วยเหลือซ่อมแซม

7. เป็นงานที่ช่วยคำจุนรักษา

จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายการให้บริการออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ งานที่สร้างผลประโยชน์และความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า เช่น งานบริการการนัดหมายไทย การตรวจรักษาโรค การจัดการที่พัก การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว การอบรมให้ความรู้หรือพัฒนาทักษะในสถาบันอุดมศึกษา

2. การให้บริการส่วนควบ หรือการให้บริการหลังการขาย คือ สิ่งที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมสินค้า ให้ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องยนต์ตามระยะทางของรถยนต์ภายหลังรับบริการ หรือการให้คำแนะนำการใช้งานเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นต้น

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546 อ้างถึงใน นันทพร อารมณีนันท์, 2558: 17) กล่าวว่า การให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ในขณะเดียวกันต้องดำเนินไปด้วยความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ตลอดจนอำนวยความสะดวกสบายและต้องไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป ดังนั้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ประกอบกับการให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่อารมณ์และไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือความไม่พอใจส่วนตัวมาปนกัน

วีระพงษ์ เฉลิมจิรัตน์ (2538 อ้างถึงใน วรรณชนก อุบลพงษ์, 2557: 5) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการดำเนินการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ การบริการ (Service) จึงหมายถึง การกระทำที่เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นได้รับผลประโยชน์ในลักษณะของการปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ใกล้ชิด เป็นมิตรไมตรีจิต ซึ่งอธิบายความหมายจากตัวอักษรภาษาอังกฤษของแต่ละตัวได้ ดังนี้

1. S = Smile & Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่
2. E = Early Response & Equity คือ เร็วไวรับสนองด้วยความเสมอภาค
3. R = Responsibility & Respectful คือ ความสำนึก รับผิดชอบและให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntary Manner คือ การมอบบริการด้วยใจสมัคร

5. I = Image Enhancing & Integrity คือ การเสริมภาพพจน์ขององค์กรเพื่อคุณธรรม และความสุจริต

6. C = Courtesy คือ การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E = Enthusiasm ว่องไว กระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service นั้น ยังมีความหมายอื่นๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย เช่น Satisfaction การสร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามที่คาดหวัง Reliability ความเชื่อมั่น Value มีคุณค่า Information ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence การบริการด้วยความเชี่ยวชาญ Electronics การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อำนวยความสะดวก

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557: 4) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการ แสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตาม ความต้องการ

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่ง กายที่ สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสอ่อน โยน กิริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อน นุ่ม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง จากความหมายของการบริการจะเห็นว่าการบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ขอรับความช่วยเหลือ หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่ต้องการให้อีกบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อให้รู้สึกพึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปความหมายของคำว่า การให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วยดี

2.2 องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ มีดังนี้ (วรรณชนก อุบลพงษ์, 2557: 6)

1. สภาพแวดล้อม เป็นสถานที่หรือหน่วยงานที่ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีผลต่อความคล่องตัวในการติดต่อ หรือสภาพแวดล้อมบรรยากาศในบริเวณอาคาร อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสงสว่าง หรือถึงอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการเช่น เก้าอี้ ทีวี หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม
2. การประชาสัมพันธ์ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในเรื่องของเงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการ ช่วยให้เกิดความสะดวกและได้งายยิ่งขึ้น
3. กระบวนการบริการ มีระเบียบแบบแผนที่เป็นระบบ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน ประสิทธิภาพ
4. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งเพราะมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ได้แก่
 - 4.1 บุคลิกภาพตั้งแต่ หน้าตา ทรงผม ชุดเสื้อผ้า การแต่งตัว
 - 4.2 การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ทั้งการให้คำแนะนำและการตอบคำถาม โดยผู้ให้บริการควรมีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี ดังนี้
 - 4.2.1 เทคนิคการพูดจา ควรใช้ภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน สั้นกระชับไม่ยืดเยื้อ และสุภาพ กล่าวคือ รู้จักกล่าวคำสวัสดิ์ทุกครั้งที่ได้รับบริการ รู้จักกล่าวคำขอบคุณทุกครั้งหลังให้บริการ และรู้จักกล่าวคำว่าขอโทษทุกครั้งหากผิดพลาด โดยกระทำให้ชินจนเป็นนิสัยจะแสดงให้เห็นถึงความมีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน
 - 4.2.2 เทคนิคการฟัง คือ การฟังด้วยท่าทีที่ให้ความสนใจ สบตาพูดทุกครั้งในขณะที่รับฟัง ไม่พูดแทรกในขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ และเพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่าผู้รับสารนั้นเข้าใจอาจแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แต่หากว่าความคิดเห็นดังกล่าวจะเกิดความขัดแย้งขึ้นก็ควรหาหัวข้อสนทนาใหม่
 - 4.2.3 เทคนิคการสนทนา พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ควรใช้ภาษาระดับวิญญูชนคนทั่วไปที่เข้าใจกัน ไม่สมควรแสดงว่าตนเป็นผู้รู้ผู้ถูกอยู่เสมอ และอย่าล่วงเกินไปสั่งสอนผู้อื่น
 - 4.2.4 เทคนิคการเขียน คือเขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบถึงเจตนาว่าต้องการให้เขาเข้าใจ
 - 4.2.5 เทคนิคการใช้โทรศัพท์ ตรงนี้สำคัญมากเรื่องมารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์ ใช้เทคนิคเช่นเดียวกับการพูดในข้อ 4.2.1

เมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์ขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ แต่ในฐานะผู้ให้บริการมีหน้าที่บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยใช้หลัก 10 S ดังนี้

1. S = Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์ที่มั่นคง แม้ในขณะที่ผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ ผู้ให้บริการก็ควรข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมโต้กลับไป

2. S = Smile หมายถึง การให้บริการด้วยรอยยิ้ม ซึ่งรอยยิ้มนี้เองจะช่วยสร้างความประทับใจได้เป็นอย่างมาก

3. S = Speak หมายถึง การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะอ่อนหวาน น่ารักฟัง แม้ในบางครั้งที่ผู้รับบริการอาจจะพูดจาไม่สุภาพ แต่ผู้ให้บริการต้องใจเย็นและพูดจาดอกกลับไปด้วยความสุภาพ

4. S = Small หมายถึง การอ่อนน้อมถ่อมตน

5. S = Smart หมายถึง บุคลิกภาพที่ดูสง่างามสร้างความประทับใจให้ตั้งแต่แรกที่พบ

6. S = Special หมายถึง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เปรียบเสมือนบุคคล

พิเศษ

7. S = Spirit หมายถึง การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

8. S = Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว

9. S = Super หมายถึง การให้บริการเต็มกำลังความสามารถ

10. S = Save หมายถึง การประหยัดเวลาในการให้บริการ รวมถึงประหยัดทรัพยากรที่ใช้สำหรับการบริการ เช่น เอกสาร เป็นต้น

จากที่กล่าวมานั้น รูปแบบการให้บริการดังกล่าวส่วนใหญ่จะพบได้จากการเข้าไปติดต่อรับบริการในองค์การภาคเอกชน แต่กลับพบได้น้อยในองค์การภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ องค์การภาครัฐจึงควรนำรูปแบบการให้บริการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

2.3.1 คุณภาพในการให้บริการที่ดี

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ปัจจุบันการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยุคกระแสโลกาภิวัตน์เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน โดยประชาชนมีการเรียกร้องให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงานภาครัฐต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ คำนึงถึงหน้าที่และความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน (ค่าธรรมเนียมการให้บริการ) ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามหลักการแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ดำเนินการสนับสนุนผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ไว้ ดังนี้

1. ประชาชน ร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว มีดังนี้

1. มาตรฐานยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียวกัน

2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการ ดังนี้

2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการธุรกรรมผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านระบบฮาร์ดแวร์ – ซอฟต์แวร์ ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนด

2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

มาตรฐานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7 (4))

2. ให้การกระจายอำนาจการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (มาตรา 27)

3. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ พร้อมแปะประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน (มาตรา 29)

4. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30 - 32)

5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว ลดภาระของประชาชนลง (มาตรา 35 - 36)

6. การให้บริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานพร้อมประกาศให้ประชาชนทั่วไปทราบ และจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

ผลจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ จากการสำรวจในปี 2548 ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 76.58 ในปี พ.ศ. 2547 เป็นร้อยละ 76.64 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2550 จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของประชาชน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ตามเป้าหมายที่กำหนด

2. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 พบว่า ส่วนราชการสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 60.09 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดให้ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้มากกว่าร้อยละ 50

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ได้พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยการออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีหลากหลายรูปแบบที่เน้นการบริการเชิงรุก พัฒนาระบบการจัดการ รวมไปถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบการบริการที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน และการวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่จำเป็นว่าผู้รับบริการจะต้องมารับบริการที่หน่วยงานภาครัฐ ณ จุดๆ เดียวแต่เพียงอย่างเดียว (No Wrong Door)

1.2 ยกระดับการให้บริการของศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้สถานที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว เช่น ศูนย์รับลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและการประชาสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน ผ่านระบบ E – Service หรือ E – Government เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐได้ง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว พัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น M – Government ที่ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) หรือ ผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์คออนไลน์ในปัจจุบันที่นิยมใช้กัน เช่น แอปพลิเคชันไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีการจัดทำเว็บไซต์กลางภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานภาครัฐ ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่เชื่อมโยงความหลากหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการประกอบธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยให้มีการทบทวนปรับปรุง ขั้นตอนกระบวนการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการต่อประชาชน โดยเริ่มจากการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งจะครอบคลุมการกำหนดดัชนีชี้วัด ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนด

1.7 ส่งเสริมประสิทธิภาพระบบการให้บริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) จากเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. การส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีใจรักในการให้บริการ (Service Mind)

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหลังจากการได้รับบริการ และนำผลจากการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ พร้อมเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน โดยอาจจัดตั้ง สถาบันส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ

(Institute for Citizen – Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่สำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

2.3 การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

1) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการทำงานเชิงรุก จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องร้องเรียนในแต่ละจุดได้ รวมถึงการมีฐานข้อมูลที่บันทึกข้อร้องเรียนต่างๆ ไว้เป็นระบบ (record)

2) วางหลักเกณฑ์ แนวทางที่ให้การช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินงานภาครัฐ

2.3.2 การประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีถูกต้องให้แก่ประชาชน ได้ทราบเพื่อให้เข้าใจถึงเรื่องราวต่างๆ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า การประชาสัมพันธ์ไว้ดังต่อไปนี้

วิรัช อภิรัตน์กุล (2540: 21 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชน

เสรี วงษ์มณฑา (2540: 1 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 13) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนเพื่อให้ความสัมพันธ์และความร่วมมือ

วิจิตร อาวะกุล (2541: 17 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 14) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามขององค์กรที่แสดงความร่วมมือจากประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนยอมรับ สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามนโยบาย และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

วิมลพรรณ ตั้งจิตเพิ่มพูนความดี (2543: 4 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 14) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้อง สร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา ความร่วมมือ และความสัมพันธ์ที่ดีที่จะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย

คีทลีฟ และเซนเตอร์ (Cutlip and Center, 1978: 4 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 914) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นความพยายามวางแผนที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่จะให้การยอมรับนับถือการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การ

มาร์สตัน (Marston, 1979: 3 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 15) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำในลักษณะที่เป็นการพูดชักชวนให้ประชาชนเห็นด้วย การประชาสัมพันธ์ช่วยในการความร่วมมือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีการทำแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อประชาชน

กรรณิการ์ อัสวครเดชา (2544: 2 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 14) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง งานที่มีลักษณะเป็นการวางแผนไว้ล่วงหน้า และต่อเนื่อง โดยที่องค์การได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจ โดยการประเมินค่าประชาคมดีที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงนโยบาย และวิธีการดำเนินงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นประโยชน์ร่วมกัน โดยการให้ข่าวสารที่กว้างขวางและมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556: 15) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน โดยใช้การติดต่อสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบุคคล สถาบันองค์กร โดยใช้สื่อหรือเครื่องมือ และเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดเจตคติในทางบวก แก่ไขข่าวต่างๆ ในทางที่ดีขององค์กร เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือ สนับสนุน ในด้านต่างๆ ขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันดำเนินงานไปได้ตามความมุ่งหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทิศ ศรีสะอาด (2546: 31 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 15) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ ประกอบไปด้วย 4 อย่าง ได้แก่

1. องค์กรหรือสถาบัน หมายถึง กิจการที่คณะบุคคลได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินใดๆ ในสังคมให้สำเร็จลุล่วง
2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Message) หมายถึง ข้อความอันเป็นเรื่องราว ภาษา สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือเครื่องหมาย ที่สามารถสื่อความหมายหรือนำไปตีความหมายเป็นที่รู้และเข้าใจกันได้โดยทั่วไป ซึ่งข่าวสารประชาสัมพันธ์นี้จะมีเนื้อหาสาระที่มีความหมายแก่ผู้รับเสมอ และต้องสอดคล้อง ไม่ขัดแย้งต่อค่านิยม (Value System) หรือต่อความเชื่อทางศาสนา และมีข้อความกระชับ ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ไม่เกิดความยุ่งยากแก่ผู้รับสาร

3. เครื่องมือในการสื่อสารสำหรับการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อ เป็นสิ่ง ที่องค์กร เลือกมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลไปสู่ประชาชน โดยดูจากคุณสมบัติของสื่อที่ใช้เป็น สำคัญ คือ วัตถุประสงค์ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆของ กระบวนการสื่อสาร

4. ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ เปรียบเสมือนสะพานที่คอยเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับประชาชน ประชาชนนั้น หมายรวมถึงสมาชิกทุกคนในสังคม ความหลากหลายที่แตกต่างทั้งเพศ อายุ การศึกษา ภูมิฐานะ ศาสนา วัฒนธรรม โดยกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์นั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

4.1 กลุ่มประชาชนภายใน คือกลุ่มบุคคลในองค์กร ตั้งแต่ระดับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไปจนถึงระดับผู้บริหาร ซึ่งมีความสัมพันธ์และผูกพันต่อองค์กร มี ผลประโยชน์ร่วมกัน

4.2 กลุ่มประชาชนภายนอก คือกลุ่มประชาชนที่ประกอบไปด้วยกลุ่ม คนหลากหลายที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร เช่น ลูกค้า กลุ่มผลประโยชน์ หุ่นส่วน ประชาชนทั่วไป หรือกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อชี้แจง ชักชวนให้กลุ่มคนมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

จากที่กล่าวมา การประชาสัมพันธ์นั้นมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการ ให้บริการ เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่เชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมขององค์กรที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนรับทราบในการเข้ามาติดต่อขอรับ บริการ และเมื่อประชาชนเกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จึงให้ความร่วมมือ สนับสนุนองค์กร ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ที่ดีจึงมีส่วนช่วยการให้บริการขององค์กรมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.3 ระบบสารสนเทศ

คำว่า “ระบบสารสนเทศ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Information Systems” หมายถึง กลุ่มข้อมูล แหล่งข่าวสารอื่นๆ ที่อาจเป็นความรู้ทางวิชาการ หรือข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า ระบบสารสนเทศ ไว้ดังต่อไปนี้

พิชัย เหลืออรุณ (2549: 3 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 19) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

รุจเรขา อัครวิชญ์ (2549: 2 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 19) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นการจัดการข้อมูลอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

วิตรี สงแก้ว (2549: 6 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 19) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ และทำการกระจายสารสนเทศออกไป เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ ควบคุม ตัดสินใจ เพื่อใช้ในการวางแผนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและช่วยในเรื่องข้อมูลทางกฎหมาย ธุรกิจบริหาร การประชาสัมพันธ์ ที่เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศ ได้แก่ การนำเข้า ประมวลผล การนำออก โดยที่การนำเข้าจะรับและเก็บรวบรวมข้อมูลดิบไว้ภายในองค์กรไปอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายหรือเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน ส่วนการนำออกจะเป็นการนำเอาสารสนเทศที่ได้นั้นไปยังผู้ใช้ หรือไปยังกิจกรรมที่ใช้งานของสารสนเทศนั้นๆ และการป้อนกลับ ที่ย้อนกลับไปยังตำแหน่งที่เหมาะสมของระบบเพื่อช่วยในการประเมิน แก้ไข ขั้นตอนการนำเข้าหรือประมวลผล ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีต้องเป็นตัวแทนของเหตุการณ์ มีหลักฐาน มีการวิเคราะห์ แปลความหมายของข้อมูลได้และสามารถนำเสนอรายงานและเผยแพร่ได้

จุมพจน์ พิณีจกุล (2549: 2 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 18) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) มาจากคำว่า ระบบ (System) หมายถึง โครงสร้างหนึ่งทีประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน มีความเชื่อมโยงในการทำหน้าที่ต่างๆ ที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เมื่อรวมกับคำว่า สารสนเทศ ที่หมายถึง ข่าวสาร หรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับวิชาการต่างๆ จึงหมายถึง ระบบในการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และการให้บริการทางด้าน

สารสนเทศ เกิดจากความร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องกัน ระบบสารสนเทศที่ดี จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การ

กเชนทร์ ชัยรัตน์ (2549: 3 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 18) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ คือ องค์ประกอบต่างๆ ที่ทำงานประสานกันต่อการเก็บรวบรวม บันทึกประมวลผล จัดเก็บข้อมูลต่างๆ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และช่วยในด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การประสานงาน การควบคุม และการสื่อสารภายในองค์การ ระบบสารสนเทศอาจไม่จำเป็นต้องเป็นระบบที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์เสมอไป เพราะการประมวลผลสารสนเทศ คือ การนำเข้า (Input) ของข้อมูลดิบ (Data) ซึ่งเปลี่ยนไปเป็นผลลัพธ์โดยผ่านการประมวลผล (Process) และผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลคือ สารสนเทศ (Information) นั้นเอง และอาจมีการป้อนกลับ (Feed back) เพื่อนำสารสนเทศบางอย่างที่ได้กลับไปที่ข้อมูลดิบ

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556: 20) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ ประกอบไปด้วย 4 อย่าง ได้แก่

1. ตัวป้อนเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ ข้อมูล (Data) ที่เป็นข้อเท็จจริงที่ได้ถูกเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อใช้สำหรับเตรียมประมวลผลต่อไป
2. การประมวลผล (Processing) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้มาเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ
3. ผลลัพธ์ (Output) ที่จะออกมาในรูปของสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ รายงานทางเอกสาร รายงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจนำเสนอออกมาในรูปแบบข้อความ กราฟ หรือตาราง
4. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการป้อนกลับของผลลัพธ์ที่ได้รับมาเพื่อให้เป็นตัวป้อนเข้าสู่การประมวลผลต่อไป

ยีน ภู่วรรณ (2540: 207 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 25) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้โดยที่ระบบสารสนเทศมุ่งประโยชน์ไปที่ผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องเพราะระบบสารสนเทศที่ดีสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจะถูกนำมาประมวลผลและจัดทำเป็นรายงานต่างๆ สารสนเทศจากรายงานจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถควบคุมสั่งการ ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ทนต่อเหตุการณ์

3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ สิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงต้องทำในการทำงานคือการตัดสินใจที่มีความซับซ้อน ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถสร้างตัวแบบ การเปลี่ยนข้อมูล ช่วยในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วภายใต้การแข่งขันการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจ การมีระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้สร้างความได้เปรียบทางการค้าขายกับองค์กรที่เป็นคู่แข่งได้

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2546: 20 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 25) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

1. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของตัวระบบสารสนเทศเอง เนื่องจากการวางระบบที่ไม่เหมาะสม หรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เมื่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาด หรือเกิดความล่าช้าของระบบได้ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากปริมาณของข้อมูลมีมากขึ้นจึงทำให้เกิดความไม่สัมพันธ์กับของระบบ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบ เพื่อให้สามารถรองรับปัญหาได้

2. เพื่อเป็นการนำความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ แนวความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ สามารถนำมาใช้ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพของงานและการบริการ ตลอดจนช่วยการประมวลผลข้อมูลได้เร็วขึ้น

3. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆ ในกรณีระบบสารสนเทศที่มีอยู่นั้น ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นได้ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการสิ่งใหม่ได้

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบที่องค์กรใช้อยู่อาจล้าสมัย ไม่สามารถรองรับความต้องการได้อีกต่อไป ดังนั้น การปรับเปลี่ยนระบบใหม่ทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ขึ้นมาทดแทนระบบเก่าได้ทั้งระบบ

จะเห็นว่าเมื่อเวลาผ่านไป ภาครัฐจึงต้องมีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดีกว่าเดิม แม้จากเดิมที่ได้อยู่แล้วก็ย่อมต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ทั้งนี้ก็เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้รวดเร็ว องค์กรภาครัฐจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องประกอบไปด้วย ดังนี้

1. คุณภาพในการให้บริการที่ดี คือ การให้บริการที่ดี ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน บุคลากรที่ให้บริการต้องมีใจรักต่อในให้บริการ (Services Mind) รวมถึงมีบุคลิกภาพที่ดี และมีความรู้ความชำนาญในงานบริการ
2. ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว งานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้อง
3. สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการ คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ดี มีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก มีอุณหภูมิ แสงสว่าง ที่เหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องไม้เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
4. การประชาสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความเข้าใจและความชัดเจนในการให้บริการระหว่างองค์กรภาครัฐผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ ได้เข้าใจถูกต้องตรงกัน
5. ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย คือ การมีระบบสารสนเทศที่ดี ทันสมัย และใช้งานง่าย จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารขององค์กรภาครัฐได้รวดเร็วและง่ายขึ้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954: 4 อ้างถึงใน นันทพร อารมย์ชื่น, 2558: 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการ คือผลจากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยพิจารณาได้จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการที่ตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น กีดกันสีผิว เพศหญิงเพศชาย ประชาชนทุกคนจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือให้บริการตามลำดับคิวของผู้มาติดต่อก่อน – หลัง กล่าวคือ ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน ใครมาทีหลังก็ได้รับบริการหลังคนมาก่อน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มาติดต่อรับบริการว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความตรงต่อเวลา รวดเร็ว เสร็จทันตามที่กำหนด และถูกต้องครบถ้วน หากผลการปฏิบัติงานไม่มีความตรงต่อเวลา ถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวน คน อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีผลหากจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่อาศัยความพอใจของหน่วยงานภาครัฐเป็นหลักว่าจะให้บริการ หรือหยุดให้บริการเมื่อไหร่ก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีขั้นตอนที่รวดเร็ว ใช้เวลารวดเร็ว ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป หรือก็คือการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ได้มากขึ้นแต่ทรัพยากรที่นำมาใช้นั้นลดลงหรือเท่าเดิม

มาร์ตัน (Marston, 1979: 13 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 9) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจการให้บริการ คือ เป็นการรักษาระดับมาตรฐานการแข่งขันการให้บริการให้อยู่เหนือกว่าบริษัทคู่แข่ง โดยการนำเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณรับบริการคาดหวังไว้ โดยข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มีความต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก การโฆษณา ซึ่งผู้รับบริการจะเข้าใจถ้าได้รับในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ดังนั้น การบริการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ ประกอบไปด้วย ความสม่ำเสมอ
2. การตอบสนอง ประกอบไปด้วย ความเต็มใจในการให้บริการ พร้อมอุทิศเวลาและเสียสละต่องานบริการ

3. ความสามารถหรือทักษะ ประกอบไปด้วย ความสามารถในการให้บริการด้านต่างๆ การใช้ทักษะภาษา การสื่อสาร ความรู้วิชาการที่มีในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ ประกอบไปด้วย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก มีระเบียบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือสร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการของภาครัฐ

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบไปด้วย การแสดงพฤติกรรมมารยาทที่มีต่อผู้ใช้บริการ การต้อนรับที่เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตลักษณะงานที่ให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนการขอรับบริการ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
7. ความซื่อสัตย์ ประกอบไปด้วย ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่นำมาใช้ในการให้บริการ
9. ความเข้าใจ ประกอบไปด้วย การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการว่า เขาต้องการมาติดต่อหรือทำธุรกรรมเรื่องอะไร ถือเป็น การเอาใจใส่ และเป็นการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ ประกอบไปด้วย ผลลัพธ์จากการให้บริการที่ออกมาเป็นวัตถุ เช่น หนังสือสำคัญทางราชการ หรือการจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Satisfaction หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวัง แต่ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกความรู้สึกทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการจึงควรยึดถือปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively) ได้แก่ การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
3. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding Customer Need) เพราะความต้องการของผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อนั้นมีหลากหลายรูปแบบที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการ จึงต้องพยายามศึกษาว่าความต้องการของผู้รับบริการนั้นคืออะไร เพื่อจะได้ให้บริการได้ถูกต้องตรงจุด ตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการ
4. ความรับผิดชอบ (Responsible) ตลอดทั้งกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ
5. การแสดงออกถึงการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ (Competence) คือ ความรู้ในเรื่องของงานบริการที่ทำอยู่

6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความไว้วางใจที่มีให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความไว้วางใจ (Reliability) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้คำมั่นสัญญาที่ผู้ให้บริการในฐานะตัวแทนขององค์กรได้ให้ไว้กับผู้รับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ องค์กรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินสถานการณ์เปรียบเทียบกับประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราเงินเดือน ความก้าวหน้าและผลประโยชน์ ที่ได้รับการทำงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจในลักษณะดังกล่าวมีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยภาวะผู้ให้กับผู้รับ หากองค์กรสามารถสร้างประสิทธิภาพให้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวกได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545 อ้างถึงใน พรชัย พงษ์ดี, 2555: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น คำพูด สายตา ลักษณะท่าทาง เป็นต้น ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับที่ได้รับจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งนั้น ดังนั้นความพึงพอใจจะแสดงออกมาในระดับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง นอกจากนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน โดยการพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งจะพอใจในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

เชลลี่ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู, 2555: 23) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า

ความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความ พึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการ ครบถ้วน

มาร์สตัน (Marston, 1979: 397 อ้างถึงใน สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556: 10) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจหรือไม่ในระดับไหนให้วัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริการต้องมีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งด้านสถานที่ เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ พัฒนางานบริการทั้ง ด้านปริมาณและคุณภาพให้ดียิ่งกว่าเดิม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 อ้างถึงใน พรชัย พงษ์ดี, 2555: 8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ บริหารงานของระบบราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้เข้ารับ บริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545 อ้างถึงใน พรชัย พงษ์ดี, 2555: 7) ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการอยู่ในระดับใดให้พิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับ ความรู้สึกของผู้มารับบริการแต่ละคน ซึ่งหากจะวัดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่ม บุคคลที่ต้องการ ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มซึ่งเป็นแบบสอบถามในการให้บริการของ หน่วยงานในแต่ละด้าน เช่น รูปแบบการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลา บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ในการ จูงใจ ให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนและหลังรับบริการ เช่น สังเกตจากกรีธาทำทาง การพูด สีหน้า และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้รับบริการ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงขอสรุปความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากความรู้สึกที่แสดงออกมาของบุคคลต่อการได้รับการตอบสนองตามความต้องการตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ หากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลแบบสมดุล Balanced Scorecard

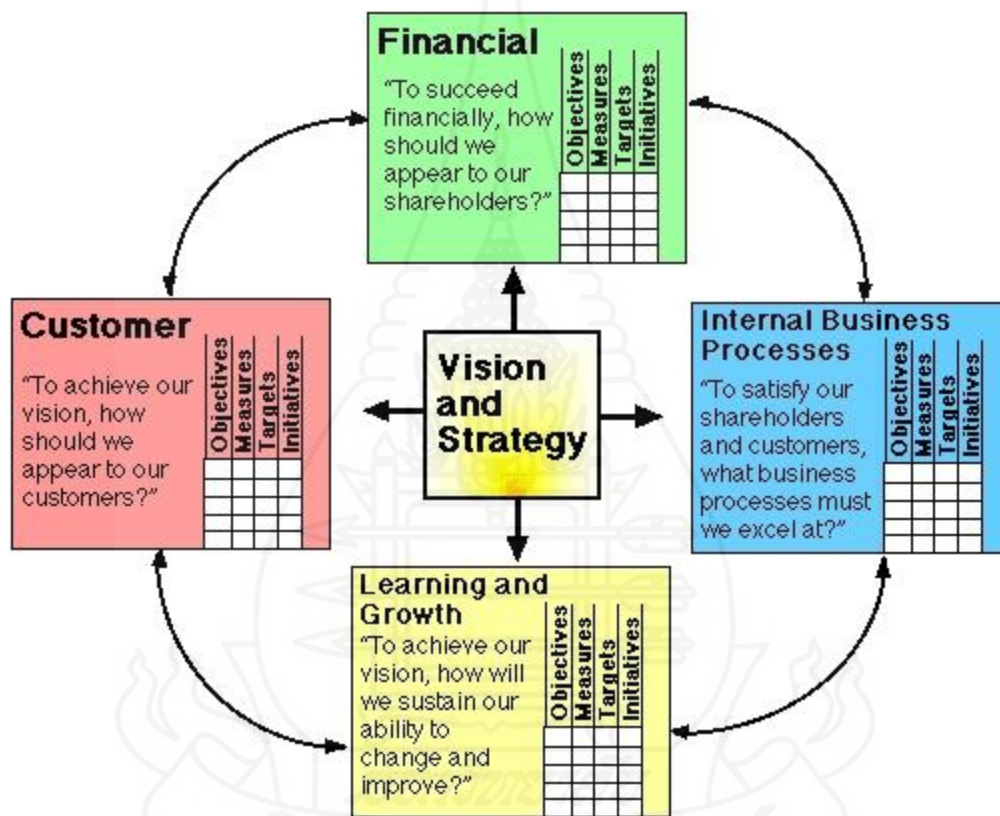
คาแพลน และนอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992 อ้างถึงใน เอกวิณิต พรหมรักษา, 2555) Balanced Scorecard มาจาก 2 คำ คำแรก คือ Balanced หมายถึง ความสมดุลหรือความเท่าเทียม และ Scorecard หมายถึง รายละเอียด หรือการวัดผล Balanced Scorecard ประกอบไปด้วย มุมมอง (Perspectives) ทั้ง 4 ด้าน ดังภาพที่ 2.1 มีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) คือ มุมมองที่ตอบคำถามว่า องค์กรจะประสบผลสำเร็จด้านการเงินได้ จะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของ ผู้ถือหุ้น เช่น กำไรอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการมากที่สุด กำไร จึงเป็นตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงิน ดังนั้น หากการดำเนินงานสามารถสร้างรายได้ให้แก่องค์กรได้ จึงถือว่าประสบผลสำเร็จ

2. มุมมองด้านลูกค้า ผู้รับบริการ (Customer Perspective) คือ มุมมองที่จะตอบคำถามว่า การบรรลุเป้าหมายในกิจกรรม องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการให้องค์กรมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนในการให้บริการลูกค้าจึงมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ดังนั้น หากองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ ด้วยความสามารถในการสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันระหว่างองค์กรและลูกค้าด้วยความชัดเจนจากการประชาสัมพันธ์ จึงถือว่าประสบผลสำเร็จ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือ มุมมองที่จะตอบคำถามว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการขององค์กรได้อย่างไร เช่น การลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระให้แก่ผู้รับบริการ หากทำได้ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเหมาะสมจึงถือว่าประสบผลสำเร็จ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Perspectives) คือ มุมมองที่จะตอบคำถามว่า องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยั่งยืน เช่น มีการสำรวจให้ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็นนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในครั้งต่อไป หากทำได้จึงถือว่าประสบผลสำเร็จ



ภาพที่ 2.1 การวัดผลแบบสมดุล Balanced Scorecard มุมมอง ทั้ง 4 ด้าน

ที่มา: เอกวิณิต พรหมรักษา. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561 จาก

<http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/bsc.html>.

โดยมุมมองทั้ง 4 ด้าน จะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์การเป็นศูนย์กลาง ดังภาพที่ 2.1 ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบในแต่ละมุมมองได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ หมายถึง สิ่งสำคัญของแต่ละมุมมองที่องค์การต้องการจะบรรลุผล เช่น วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองของการเงิน ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น การลดต้นทุน เป็นต้น
2. ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดว่าองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านมากน้อยแค่ไหนหรือไม่ เช่น ตัวชี้วัดด้านภายใต้มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ได้แก่ ระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาขึ้น เป็นต้น
3. เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายที่เกิดจากตัวเลขที่องค์การใช้วัด เพื่อต้องการให้ทราบถึงการบรรลุความสำเร็จของแต่ละตัวชี้วัด
4. การริเริ่ม หมายถึง แผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่องค์การจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ปัจจุบัน Balanced Scorecard ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติราชการครั้งแรกในช่วง ปี พ.ศ. 2547 โดยมี คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นเจ้าภาพและมีบริษัทเอกชนเป็นผู้วางระบบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อปรับเปลี่ยน วิถีคิดและวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐโดยมุ่งเน้นการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนควบคู่ไปกับความโปร่งใสในการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) การนำ Balanced Scorecard มาใช้กับหน่วยงานภาครัฐจึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างของเป้าหมายระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวคือ ภาครัฐเน้นที่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน มองผู้รับบริการเป็น ประชาชน เป้าหมายคือการสร้างความพึงพอใจ ในขณะที่ ภาคเอกชน เน้นที่การสร้างรายได้ มองผู้รับบริการเป็นลูกค้า เป้าหมายคือ เพื่อสร้างผลกำไร การนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ Balanced Scorecard มาใช้ในกรอบการวัดผลออกเป็น 4 มิติ โดยเปรียบเทียบมุมมองการวัดผลของ Kaplan & Norton แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 มุมมองการวัดผลของ Kaplan & Norton

มิติการปฏิบัติราชการ	Balanced Scorecard
ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์: เน้นการวัดผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วน ราชการที่ได้จัดทำขึ้น	มุมมองกระบวนการภายใน
คุณภาพการให้บริการ: มุ่งเน้นการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความสำเร็จของการป้องกันและปราบปราม การทุจริต	มุมมองด้านลูกค้า ผู้รับบริการ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ: มุ่งเน้นการวัดผลของการประหยัดงบประมาณ การลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	มุมมองด้านการเงิน
การให้บริหารความรู้ในองค์กร: มุ่งเน้นการวัดผลการบริหารความรู้ และการ จัดการสารสนเทศ	มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ที่มา: วีระเดช เชื้อนาม. (2549). *Scorecard Cockpit บรรยากาศใหม่เพื่อการตัดสินใจที่ท้าทายกว่า*.
กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.

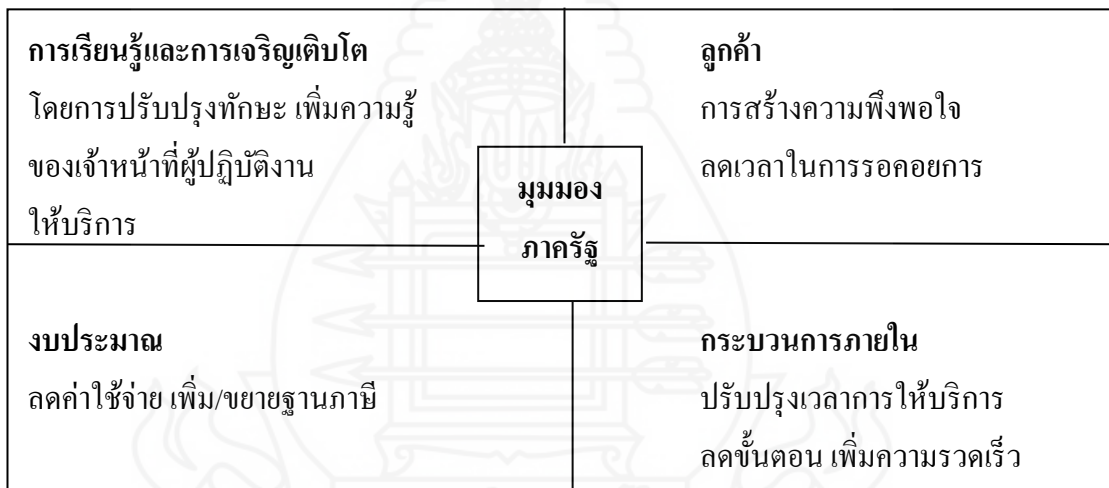
อย่างไรก็ตาม Kaplan & Norton ได้เสนอแนะว่าการจัดทำ Balanced Scorecard ของหน่วยงานภาครัฐนั้นมักพบปัญหาที่เกิดขึ้นหลายอย่าง ได้แก่

1. การกำหนดกลยุทธ์ที่ไม่ชัดเจน
2. การมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงการต่างๆแต่ไม่มีความพยายามในการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุผลตามพันธกิจ
3. หน่วยงานภาครัฐมักเข้าใจว่า กลยุทธ์ สิ่งที่ต้องปฏิบัติอย่างเดียว แต่ความจริงคือกลยุทธ์ หมายถึง การไม่ปฏิบัติหรือเลือกตัดสินใจว่าจะกระทำบางอย่างหรือไม่กระทำบางอย่างในบางเรื่องด้วย

Kaplan & Norton จึงเสนอว่า ภาครัฐนั้นต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านการเงินไม่ใช่ตัวบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กร จึงได้จัดทำมุมมองสำหรับหน่วยงานภาครัฐไว้ ดังนี้

1. มุมมองด้านต้นทุน โดยให้ความสำคัญกับรายจ่ายของหน่วยงานในด้านต่างๆ
2. มุมมองด้านประโยชน์ทางสังคม โดยวัดผลจากการกำหนด และ วัตถุประสงค์จากกิจกรรมที่หน่วยงานได้จัดขึ้น
3. มุมมองด้านกฎหมาย โดยมองว่าหน่วยงานภาครัฐมักได้รับงบประมาณมาจากภาษีของประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ดังนั้น จึงต้องมีมาตรฐานทางด้านกฎหมายมากำกับดูแลการใช้งบประมาณในภาครัฐ เพื่อกำหนดให้ใช้งบประมาณตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ทั้งนี้ โฮเวิร์ด โรห์ม (Howard Rohm) ได้เสนอมุมมอง Balanced Scorecard ของภาครัฐ ออกเป็นแผนภูมิ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 มุมมอง Balanced Scorecard ภาครัฐ ของ โฮเวิร์ด โรห์ม (Howard Rohm)

ที่มา: วีระเดช เชื้อนาม. (2547). *เขย่า Balanced Scorecard แล้วลงมือทำ ทีละขั้นตอน ตลอดแนว*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินติ้ง.

ประโยชน์ของการนำ Balanced Scorecard ไปใช้ (เอกวิณิต พรหมรักษา, 2555)

1. ช่วยเพิ่มผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น
2. ทำให้องค์กรมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3. ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมที่ดี
4. ช่วยให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรเกิดการรับรู้และเข้าใจว่าผลการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้อย่างไร

3. แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์

3.1 แนวคิด รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (Old Public Administration: OPA)

วูดโรว์ วิลสัน (Woodrow Wilson, 1887 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) ได้เขียนบทความเรื่อง The Study of Administration ถือเป็นจุดกำเนิดของวิชารัฐประศาสนศาสตร์สาระสำคัญของบทความดังกล่าวคือ การบริหารแยกออกจากการเมือง โดยถือว่าการบริหารเป็นการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ข้าราชการมีสิทธิในการใช้อำนาจและดุลพินิจที่เพียงพอในการตัดสินใจดำเนินงานตามหน้าที่รับผิดชอบได้โดยไม่ถูกครอบงำจากการเมือง

แฟรงค์ เจ กูดนาว (Frank. J Goodnow, 1990 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) ได้เขียนหนังสือเรื่อง Politic and Administration สาระสำคัญคือ ในกิจการภาครัฐและการปกครองนั้นจำเป็นต้องแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นการเมือง (Politics) และส่วนที่เป็นการบริหาร (Administration) โดยที่ฝ่ายการเมืองมีหน้าที่แสดงออกมาซึ่งเจตนารมณ์แห่งรัฐ ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามเจตนารมณ์นั้นประสบผลสำเร็จ

ลีโอนาร์ด ดี ไวต์ (Leonard D. White, 1926 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557) ได้เขียนหนังสือเรื่อง Introduction of the study of public Administration สาระสำคัญ คือ มีแนวคิดสอดคล้องกับ วูดโรว์ วิลสัน และ แฟรงค์ เจ กูดนาว ที่ว่าการบริหารกับการเมืองควรแยกออกจากกัน ซึ่งเห็นว่าการบริหารภาครัฐนั้น มีกระบวนการเช่นเดียวกันกับการบริหารธุรกิจของภาคเอกชน ภาครัฐควรนำรูปแบบของการบริหารธุรกิจของภาคเอกชนมาใช้ เพราะมีข้อดีคือ องค์กรมีการปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถแข่งขันกับ

องค์กรอื่นได้ แต่การบริหารธุรกิจก็แตกต่างกับการบริหารภาครัฐ กล่าวคือ การบริหารภาครัฐเน้นเรื่องความรับผิดชอบต่อประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน ในขณะที่การบริหารธุรกิจนั้น เน้นเรื่องแสวงหาผลกำไรจากการประกอบการเป็นสำคัญ

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1922 อ้างถึงใน ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2558) เจ้าของทฤษฎีระบบราชการแบบดั้งเดิมที่เรียกว่า Bureaucracy คือ เป็นองค์กรที่มีลักษณะขนาดใหญ่ มีรูปแบบการบริหารงาน ดังนี้

1. มีการจัดสายงานบังคับบัญชาที่เป็นลักษณะจากด้านบนลงสู่ด้านล่าง คือ มีการจัดลำดับอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ โดยให้ผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งสูงกว่า มีอำนาจควบคุมบังคับบัญชาไปยังผู้ดำรงตำแหน่งที่ต่ำกว่าหรือผู้ปฏิบัติงาน
2. มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบ ชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่การทำงานให้แก่บุคคลตามความชำนาญเฉพาะด้าน
3. ยึดถือกฎระเบียบ โดยในการปฏิบัติงานราชการต้องทำตามระเบียบตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษร
4. มีความเป็นทางการ ข้าราชการต้องปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีลักษณะเป็นการส่วนตัว

การนำระบบ Bureaucracy ของ แมกซ์ เวเบอร์ มีทั้งข้อดีและข้อเสียในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 2.2



ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย ระบบ Bureaucracy ของ แม็กซ์ เวเบอร์

ข้อดี	ข้อเสีย
1. มีการจัดรูปแบบขององค์กรที่มีกฎเกณฑ์ มีระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้รูปแบบการปฏิบัติงานมีแบบแผน	1. การมีกฎ ระเบียบ ที่เคร่งครัดมากเกินไป ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เกิดความยุ่งยากซับซ้อน เพราะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้
2. การทำงานมีลักษณะเหมือนเครื่องจักร สามารถทำตามรูปแบบที่ต้องการได้สม่ำเสมอ	2. มองคนเป็นแค่วัตถุ ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถลงมือทำอะไรได้เอง คนในองค์กรขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. ลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและหน่วยงานภายในองค์กร เพราะการมีลักษณะเป็นทางการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมเหมือนกันหมด	3. การทำงานที่มีรูปแบบเป็นทางการ เป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้ขาดความยืดหยุ่น
4. มีการมอบหมายหน้าที่ให้แก่บุคคลตามความชำนาญเฉพาะด้าน	4. มักสร้างภาระมากกว่าการแก้ไขปัญหา เพราะวิธีการแก้ไขปัญหาระบบนี้ คือ การออกกฎ ระเบียบ คำสั่งต่างๆออกมามากจนเกินไป ทำให้ระบบราชการเป็นอัมพาต

เฟรดเดอริก ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor, 1923 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) กล่าวว่า แนวคิดการจัดการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ เป้าหมายหลักของการจัดการทางวิทยาศาสตร์ คือ การแสวงหาวิธีในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยวิธีการศึกษาทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วย ได้แก่ การสร้างหลักการบริหารจัดการที่เป็นระบบโดยอาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ โดยมีการตั้งข้อสังเกต จับเวลา ทดลอง จดบันทึก วิเคราะห์ข้อมูล เทย์เลอร์นั้นเชื่อว่าการปฏิบัติงานของพนักงานให้เต็มประสิทธิภาพสามารถทำได้โดยการประยุกต์ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ ดังนี้

1. นำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประเมินผลงานในแต่ละส่วน โดยศึกษา เวลา และการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study) ต่อการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานของ พนักงานในองค์กร เพื่อค้นหาวิธีที่ดีที่สุด (The one best way)

2. การเลือกพนักงานเข้ามาทำงานที่มีความสามารถที่ตรงกับสายงาน
3. การฝึกอบรม และให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นเงิน ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
4. สนับสนุนให้พนักงานด้วยการใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการแสวงหา วิธีที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทย์เลอร์ กล่าวว่า ควรให้พนักงานแต่ละคนใช้วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด โดยการลดงานที่ไม่มีความจำเป็นลงให้เหลือเฉพาะงานหลัก นอกจากนี้ยังแนะนำให้ นายจ้างบริษัท จัดระบบการจ้างงานใหม่โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีผลงานในระดับดี ย่อมได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่า เป็นการให้ค่าตอบแทนตาม ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานอยากทำงานด้วยความขยันตั้งใจ อันจะ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีได้ และปัจจุบันองค์กรภาครัฐก็ยังคงใช้แนวคิดนี้

เฮนรี ฟาโยว์ (Henri Fayol, อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, 2557) ได้เสนอหลักการบริหารงานต้องประกอบไปด้วย POCCC ซึ่งเป็นอักษร ย่อ POCCC ไว้ 5 ประการ มีความหมาย ดังนี้

1. P = Plan (การวางแผน) หมายถึง การวางแผนแนวทางในการดำเนินงาน
2. O = Organization (การจัดการองค์กร) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์กร ด้วยการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดสายขึ้นบังคับบัญชาไว้ชัดเจน
3. C = Command (การสั่งการ) หมายถึง การสั่งการของผู้บังคับบัญชาไปยัง ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ
4. C = Coordinate (การประสานงาน) หมายถึง การประสานงานกับหน่วยงาน อื่นๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ในการบริหาร
5. C = Control (การควบคุม) หมายถึง การตรวจสอบและควบคุมการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามนโยบายและตามคำสั่ง

เฮนรี ฟาโยว์ กล่าวว่า ในการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับการทำงาน ของฝ่ายบริหาร ความสำเร็จของงานจึงขึ้นอยู่กับการทำงานของฝ่ายจัดการหรือฝ่ายบริหารเป็น สำคัญ ทั้งนี้ เฮนรี ฟาโยว์ ได้เสนอหน้าที่การจัดการ (Managerial Function) ขึ้นเพื่อให้ผู้จัดการ ได้ใช้ในการจัดการ มีอยู่ 14 หน้าที่ ที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้จัดการดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีหน้าที่ทั้ง 14 อย่าง ประกอบไปด้วย

1. การแบ่งงานกันทำ (Division Work)
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)
3. เอกภาพการสั่งงาน (Unity of Command)
4. สายการบังคับบัญชา (Line of Authority)
5. การรวมอำนาจในการตัดสินใจ (Centralization)
6. เอกภาพของทิศทาง (Unity of Direction)
7. ความเท่าเทียม (Equity)
8. ลำดับ (Order)
9. ความริเริ่ม (Initiative)
10. วินัย (Discipline)
11. การตอบแทนบุคลากร (Remuneration of Personnel)
12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel)
13. ผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนขึ้นอยู่กับผลประโยชน์จากส่วนรวม (Subordination of Individual Interests of the Common Interest)

14. ความสามัคคี (Esprit de Corps)

กูลิค และ เออวิก (Gulick and Urwick, 1937 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) กล่าวว่า หลักการบริหารที่ดี ต้องเน้นการทำหน้าที่ของฝ่ายบริหารมากกว่าการทำงานของปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น ความสำเร็จของงานจะออกมาดีหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของระดับผู้บริหารเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวอักษร POSDCORB มีรายละเอียดดังนี้

1. P = Planning (การวางแผน) คือ การกำหนดแนวทางของงานที่ทำรวมถึงรายละเอียดและวิธีการต่างๆในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. O = Organizing (การจัดการองค์การ) คือ การกำหนดโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ซึ่งเป็นสายขึ้นบังคับบัญชาขององค์การ
3. S = Staffing (การบริหารงานด้านบุคลากร) คือ การบริหารคนในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. D = Directing (การอำนวยการ) คือ การวินิจฉัย สั่งการ ให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย

5. CO = Coordinating (การประสานงาน) คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องตัว

6. R = Reporting (การรายงาน) คือ การรายงานผลการปฏิบัติงานในองค์การให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงผลการดำเนินงานต่างๆ สามารถตรวจสอบได้

7. B = Budgeting (การงบประมาณ) คือ การวางแผน ตรวจสอบ ควบคุมทางการเงิน เพื่อให้การใช้งบประมาณในการดำเนินงานเป็นไปด้วยความประหยัดและคุ้มค่า

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration: NPA)

ชุมพร สังขปริษา (2559: 2 – 3 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557) กล่าวว่า แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1968 โดย Dwight Waldo ได้จัดการประชุมสัมมนาที่เมือง มินเนอาปอลิส รัฐมินเนซอตา ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการประชุมเพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในสังคมของสหรัฐอเมริกาที่อยู่ในช่วงสงครามเวียดนาม เกิดปัญหาการจลาจลทางเชื้อชาติ ปัญหาชนชั้นทาง การเมือง จากสภาพแวดล้อมของสังคมในสหรัฐอเมริกาที่มีความซับซ้อน ทำให้แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมที่เน้นความเป็นวิทยาศาสตร์ เปลี่ยนมาเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม ซึ่งเป็นที่มาของหลักการลัทธิปรากฏการณ์นิยม รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่จึงมีลักษณะเป็นเชิงมนุษยนิยม สนใจปัญหาปทัสถาน กล่าวคือ ให้ความสนใจในเรื่องของ ค่านิยมในสังคม ศีลธรรม ความเป็นมนุษย์มากขึ้น เน้นเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ในความเห็นของ Frank Marini มีลักษณะดังนี้

1. การบริหารรัฐกิจต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและปัญหาของสังคม (a Relevant Public Administration) คือ ทฤษฎีที่เกิดขึ้นเกิดจากการรับรู้ด้วยความสำนึกของคนบนพื้นฐานที่เป็นบรรทัดฐานในสังคม ไม่ใช่เกิดจากความเป็นจริงเชิงประจักษ์ในโลกภายนอกดังที่นิยมกันในทางสังคมศาสตร์เชิงพฤติกรรม (Behavioural Social Science)

2. การพัฒนาแนวคิดไปสู่หลักปฏิฐานนิยม (Post – Positivism) คือ มุ่งเน้นสนใจต่อบรรทัดฐานอันละเอียดอ่อน (Softened Normativism) ที่เกี่ยวกับศีลธรรม จริยธรรม และค่านิยมในสังคม เช่น ความเป็นธรรมทางสังคม

3. การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Adapting to Turbulence in the Environment) คือ องค์กรที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสนใจต่อสภาพแวดล้อมทางการเมืองและสังคมกว้างไกลออกไปนอกจากการบริหารภายในองค์กร

4. การพัฒนาองค์กรในรูปแบบใหม่ (New Organization form) ให้เป็นองค์กรเชิงริเริ่มสร้างสรรค์และบุกเบิกทดลองในการพยายามตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เป็นการสร้างการรับรู้ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับโลกภายนอกมากขึ้น

5. การจัดองค์กรสาธารณะที่มุ่งรับใช้ให้บริการแก่ประชาชน (Client – Focused Organization) คือ มีแนวทางต่อต้านความเป็นระบบราชการ และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและหาทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจการของภาครัฐมากขึ้น การบริหารรัฐกิจต้องสนใจต่อผลกระทบจากการดำเนินงานของรัฐที่มีต่อทัศนคติ และชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

เฟรดเดอริกสัน (Frederickson, 1996 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557) กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ได้เสนอค่านิยมเชิงบรรทัดฐานซึ่งเป็นมนุษยนิยม โดยการแสวงหาความยุติธรรม (Social Equity) การบรรลุและการเพิ่มพูนค่านิยมบางอย่าง เช่น การรับรู้ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชน และความรับผิดชอบทางการบริหารเพื่อให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์

อุทัย เลาหิเชียร (2537: 34 - 35 อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557) ได้อธิบายรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ไว้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจเรื่องที่สอดคล้องต่อความต้องการทางสังคม (Relevance) หมายความว่า รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ให้ความสนใจปัญหาของสังคม คำนึงถึงความรู้ที่นำมาใช้ในการบริหารรัฐกิจ จะต้องนึกถึงปัจจัยของค่านิยม และการเมือง เป็นสำคัญ

2. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่านิยม (Value)
3. เน้นเรื่องความเสมอภาคทางสังคม (Social Equity)
4. สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change)

3.3 แนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2557) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ถือเป็น พาราไดม์ (Paradigm) ที่มีนักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้การยอมรับว่าเป็นกรอบ แนวความคิดที่ถูกนำมาใช้ในปัจจุบัน การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ถูกมองว่าเป็นปรัชญาการบริหาร ที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 จุดประสงค์หลักของการบริหารภาครัฐเพื่อให้มีความ ทันสมัย (New Public Management is a management philosophy used by Governments since the 1980 to modernise the Public Sector) เน้นรูปแบบวิธีการบริหารจัดการและการสรรหาเทคนิคที่ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ แนวคิดดังกล่าวต้องการให้ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานของภาครัฐจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อบังคับ นำเข้า (Input) และกระบวนการ กฎระเบียบ ที่เป็นเครื่องมือการปฏิบัติงาน (Process) ไปให้ ให้ความสำคัญต่อผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของเงิน แทน รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยการนำเอาเทคนิคและการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน เป็นต้น

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2558) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น องค์การภาครัฐจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะเป็นสากล กล่าวคือ การบริหารงานภาครัฐ และภาคเอกชนไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญ องค์การทั้งสองรูปแบบสามารถนำหลักการ บริหารมาใช้เหมือนกันได้หมด
2. ให้องค์การภาครัฐปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญ จากเดิมที่เน้นการ ควบคุมบังคับนำเข้า (Input) ทรัพยากร หรือกฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Process) มาให้ความสำคัญต่อผลผลิต (Output) หรือผลลัพธ์ (Outcome) แทน
3. ให้ความสำคัญต่อการใช้ความสามารถหรือทักษะในการบริหารมากกว่าการ กำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว
4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of Centralized Power) ไปยังหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความอิสระและความ คล่องตัวในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ
6. แปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นรูปแบบเอกชน (Privatization) และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมถึงการใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุน
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างของบุคลากรภาครัฐให้มีระยะเวลาการจ้างงานที่สั้นลง กำหนดเงื่อนไขและข้อตกลงในการจ้างไว้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้
8. เปลี่ยนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน
9. สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน (Money Incentives) มากขึ้น
10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายแต่เพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น

เดวิด ออสบอร์น และเทด เกรเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler, 1992 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2558) ผู้เสนอแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ชื่อ Reinventing Government ที่เสนอให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบภาคราชการใหม่ ดังนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการ ทำหน้าที่เป็นที่เล็กลงกว่าให้ราชการลงมือดำเนินการทำเอง (A Catalytic Government)
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของ มอบอำนาจให้ประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่ภาครัฐเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่เพียงอย่างเดียว (A Community - owned Government)
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (A Competitive Government)
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (A Mission – driven Government)
5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจในเรื่องของปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการดำเนินงาน (A Results – Oriented Government)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งตอบสนองความต้องการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าสนองตอบความต้องการของตัวข้าราชการและระบบราชการ
7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นรัฐวิสาหกิจ มุ่งแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (An Enterprising Government)
8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่เฝ้าระวังภัยล่วงหน้า มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นมากกว่าที่จะคอยมาตามแก้ไขปัญหาที่หลัง
9. ต้องการให้ระบบราชการมีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงสู่ด้านล่าง โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานและทำงานร่วมกันเป็นทีม (A Decentralized Government)
10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (A Market – oriented Government)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2553) กล่าวว่า การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 คือ การบริหารกิจบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้การบริหารงานภาครัฐ เกิดความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและสังคม เพื่อความสงบสุขเรียบร้อยในสังคม และยังเป็นการส่งเสริมระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกในยุคปัจจุบัน หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 6 ข้อ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติที่ชอบด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การใช้อำนาจทางกฎหมายต้องมีใช้ตามอำเภอใจ และจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม
2. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน ประกอบอาชีพสุจริต การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้องในจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. หลักความโปร่งใส (Accountability) หมายถึง การให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ จะต้องมีความชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการให้ประชาชนได้รับรู้

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานร่วมกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะในตำบลต่างๆ ไปจนถึงขั้นตอน การดำเนินงานร่วมกัน การจัดประชุม แสวงหาแนวคิดและวิธีการบนพื้นฐานตามหลักประชาธิปไตย เป็นต้น

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ยอมรับในผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการจัดทำ บริการสาธารณะร่วมกันของคนในชุมชนและภาครัฐ

6. หลักความคุ้มค่า (Cost - effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการต้องคำนึงถึงความประหยัด การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดรายจ่ายเพิ่มรายได้เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า

เพชร อินทร์รัตน์, เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และสุรพร เสียนสลาย (2557) กล่าวว่า การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ นั้น ควรนำทฤษฎี การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มาใช้ คือ การปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการ บริหารจัดการแบบเอกชน มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าปัจจัยนำเข้า หรือกระบวนการ และให้ความสำคัญ กับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยนำหลักการนี้มากำหนดเพิ่มเติม ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ว่า “การบริหาร ราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมี ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือ ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้ วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ” จากความสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบ บริหารราชการ มีผลทำให้หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ดังกล่าว คือ

1. ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญ จากเดิมที่เน้นการควบคุมปัจจัยนำเข้า (Input) ทรัพยากร หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Process) มาให้ความสำคัญต่อผลผลิต (Output) หรือผลลัพธ์ (Outcome) แทน
2. การมอบอำนาจการควบคุมหน่วยงานส่วนกลางไปยังหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน
3. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กกลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ
4. แปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นรูปแบบเอกชน (Privatization)
5. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างของบุคลากรภาครัฐให้มีระยะเวลาการจ้างงานที่สั้นลง กำหนดเงื่อนไขและข้อตกลงในการจ้างไว้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้
6. เปลี่ยนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน
7. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายแต่เพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น

การนำรูปแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริการย่อมก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรภาครัฐ

3.4 แนวคิดหลังยุคการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

3.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

โรเบิร์ต บี เดนฮาร์ดท์ และเจเน็ต วินเซนต์ เดนฮาร์ดท์ (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt, 2007 อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, 2559) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นการที่ข้าราชการไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เป็นการส่งมอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้การบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารการปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของประชาชน สำคัญ คือ เน้นคุณค่าหรืออุดมการณ์ความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าประสิทธิภาพหรือผลผลิต เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นประชาธิปไตย (Value of Democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่จึงปฏิเสธกลุ่มแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ของ David Osborne และ Ted Gaebler ในเรื่อง Reinventing Government ซึ่งได้ถูกนำมาวิพากษ์ ออกมาเป็นสาระสำคัญของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) 7 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะการรับใช้พลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) เพราะผลประโยชน์สาธารณะเป็นผลจากการเจรจาตกลงกันเกี่ยวกับค่านิยมร่วมกันมากกว่าการนำเอาผลประโยชน์ของแต่ละรายมารวมกัน ข้าราชการไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเช่นเดียวกับลูกค้า แต่ต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะการไว้วางใจ และการร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างประชาชนด้วย

2. เน้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก (Seek the Public Interest) โดยการสร้างการมีส่วนร่วมกันในการรับผิดชอบ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมกันคิด ร่วมกันทำอย่างจริงจังตั้งแต่การกำหนดนโยบายไปจนถึงนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องให้ความมั่นใจได้ว่าแนวทางของประชาชนมีจุดหมายที่ประโยชน์สาธารณะ และสอดคล้องกับทัศนคติของความยุติธรรม ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

3. เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) เพราะผลประโยชน์ทางสาธารณะจะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ก็ด้วย ข้าราชการและประชาชน ร่วมกันสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่าให้แก่สังคม ไม่ใช่อย่างผู้ประกอบการที่คิดว่าเงินงบประมาณแผ่นดินเป็นเงินของตนเอง แต่งบประมาณแผ่นดินมาจากการเก็บภาษีของประชาชน ไม่ใช่ของรัฐบาล

4. ใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบเชิงกลยุทธ์ แต่ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะจะเกิดประสพผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ด้วยความพยายามร่วมมือกันผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานภาครัฐจะต้องลงมาแสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งโครงการที่ดำเนินการ

5. การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability is not simple) กล่าวคือ ข้าราชการไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อสังคมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมืองแบบประชาธิปไตย มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมืองด้วย

6. เน้นการให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) การให้บริการของข้าราชการ คือการช่วยให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันออกมา และเป็นการช่วยให้ประชาชนได้บรรลุความต้องการนั้นออกมามากกว่าที่จะคอยควบคุมหรือชักนำสังคมไปในทิศทางใหม่แต่เพียงอย่างเดียว

7. ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity)

กล่าวคือ การดำเนินงานภาครัฐจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับการร่วมแรงร่วมใจกัน เพราะการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการโดยผ่านคน จึงต้องให้ความสำคัญกับค่านิยมและผลประโยชน์ของข้าราชการร่วมกัน ถ้าข้าราชการถูกคาดหวังให้ปฏิบัติต่อพลเมืองด้วยความนับถือ ข้าราชการก็ควรต้องถูกได้รับการปฏิบัติด้วยความนับถือจากผู้บริหารด้วยเช่นกัน และแรงจูงใจของข้าราชการในการปฏิบัติงานมีมากกว่าค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานรวมถึงความต้องการทำให้ชีวิตของประชาชนดีขึ้น

วรเดช จันทรศร (2547: 7 อ้างถึงใน พัชราวรรณ ครุฑศรีทธา, 2557: 31)

กล่าวว่า การบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานที่อยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชน ความสำเร็จในการดำเนินงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ความสำเร็จซึ่งความสำเร็จของการบริหารงานภาครัฐนั้นวัดกันที่การให้บริการ (Service) เพราะภารกิจของภาครัฐ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน หลักในการให้บริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ มีความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส น่าเชื่อถือ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

เจมส์ แอนเดอร์สัน (James Anderson, 1989 อ้างถึงใน พัชราวรรณ ครุฑศรีทธา,

2557: 32) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนร่วมที่หลากหลาย ถือเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐบาลในแวดวงวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ว่าความจริงแล้วบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐมีความกว้างขวางเพียงใด ซึ่งตามหลักการแล้วการบริการสาธารณะยังเป็นประโยชน์แก่สังคมส่วนรวมและบุคคล การดำเนินงานของภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพนี้ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ จึงต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อภาคประชาชนเป็นสำคัญ

โดยสรุปแล้วแนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service:

NPS) มีความเหมือนกับแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration: NPA) นั่นเอง

3.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)

สตีเฟน พี ออสบอร์น (Stephen P Osborne, 2010 อ้างถึงใน ไททัศน์ มาลา, 2561) กล่าวว่า การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) นั้นไม่ใช่กระบวนการทัศน์ปัทภูฐานแนวใหม่ที่เข้ามาแทนที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (Public Administration: PA) และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการตอบสนองต่อการท้าทายในการใช้นโยบายภาครัฐและการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21 แต่การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพเพื่อให้เข้าใจถึงความซับซ้อนและผลสะท้อนของความจริงที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภาครัฐ ทั้งยังเป็นการเปิดมุมมองให้เห็นถึงสภาพความเป็นจริงของวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ลอฟเลอร์ (Loffler, 2005 อ้างถึงใน ไททัศน์ มาลา, 2561) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งเน้นแต่เพียงการจัดการที่ดี (Good Governance) ที่ว่า มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความยุติธรรม ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วม และเกิดประสิทธิผล นั้น ในปัจจุบันคงไม่เพียงพอกับบริบทของสังคมในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การดำเนินงานภาครัฐมีความซับซ้อนทางสาธารณะที่เพิ่มขึ้น ปัญหาข้อจำกัดด้านทรัพยากรภาครัฐ และความต้องการของประชาชนในสังคมที่ทำให้พื้นที่สาธารณะเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับต่อปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะการบริหารจัดการปกครองที่แตกต่างหลากหลาย จึงจำเป็นต้องประสานความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ มีการชักชวนให้แต่ละฝ่ายนำทรัพยากรออกมาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของส่วนรวม และจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการร่วมกันทำระหว่างเครือข่ายต่างๆ

เคนเนท (Kennett, 2010 อ้างถึงใน ไททัศน์ มาลา, 2561) กล่าวว่า การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ระหว่างรัฐกับสังคม โดยกิจกรรมสาธารณะไม่ได้ถูกผูกขาดที่ภาครัฐอยู่เพียงฝ่ายเดียว แต่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์อันหลากหลาย (A Plurality of Actors) ของคนในสังคมที่หลากหลายโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และให้ความสนใจที่เข้ามามีบทบาทในกิจกรรมสาธารณะ โดยมองว่า NPG เป็นการเปลี่ยนแปลงมุมมองจากการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมที่ใช้วิธีการปกครองแบบสังคมนิยม (The Realist Perception of Old Government) และระบบเวสต์ฟาเลียน (Westphalian System) ที่มีการ

แบ่งรัฐแต่ละรัฐออกเป็นอิสระจากกัน และแต่ละรัฐมีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง มีความเป็นรัฐชาติและการรวมศูนย์อำนาจ แต่แนวคิด NPG มองว่าการบริหารภาครัฐแบบเดิมว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ เท่านั้น เพราะ NPG คือ การมีทุกๆ ภาคส่วนที่หลากหลายเข้าร่วมอยู่ในกิจกรรมการดำเนินงานของภาครัฐทั้งการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการส่งมอบการบริหารสาธารณะ ทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกันต้องมีส่วนร่วมทั้งหมด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

คำว่า “สมรรถนะ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Performance” หมายถึง ความสามารถ (ใช้กับเครื่องยนต์หรือเครื่องจักร) เมื่อนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ จึงเป็นสมรรถนะของข้าราชการ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่อยู่ในตัวของข้าราชการที่พึงมีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า สมรรถนะ ไว้ดังต่อไปนี้

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2557: 14-9 – 14-11) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับการปฏิบัติงานและทำให้บุคคลนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคนอื่น

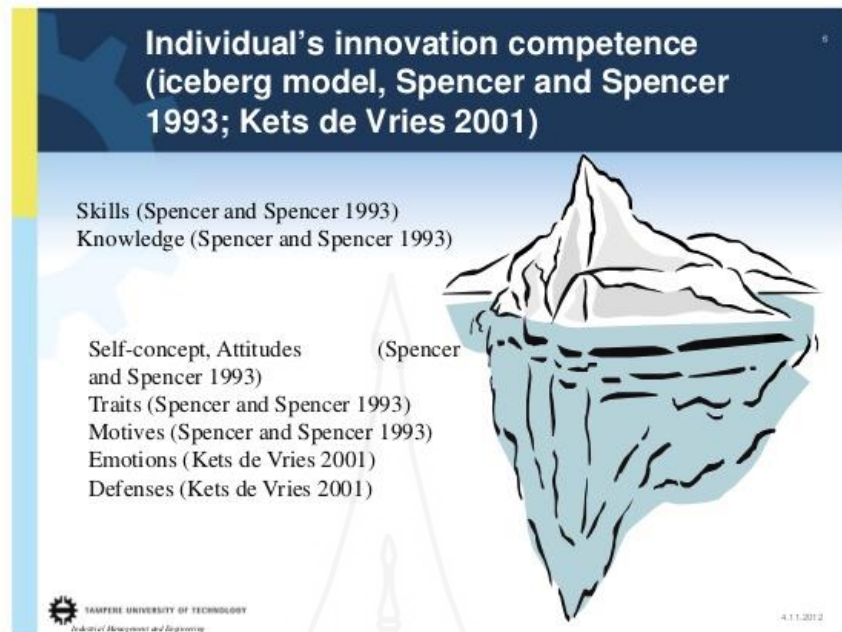
สมรรถนะมีคุณลักษณะสำคัญ 3 อย่าง ได้แก่

1. เป็นสิ่งที่กำหนดคุณสมบัติของบุคคล (Underlying Characteristics) เป็นสิ่งที่ฝังรากลึกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ โดยเฉพาะ รวมถึงการใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมในการทำงานได้
2. มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลในการปฏิบัติงาน (Causally Related) สมรรถนะ เป็นสาเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พยากรณ์ว่าบุคคลนั้นสามารถสร้างผลงานในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด
3. สามารถใช้อ้างอิงหรือเทียบเกณฑ์ได้ (Criterion Referenced) สมรรถนะสามารถใช้พยากรณ์ได้ว่าใครเก่งด้านไหนหรือมดุดอ่อนด้านไหน เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานที่กำหนดไว้

สเปนเซอร์ แอน สเปนเซอร์ (Spencer and Spencer 1993 อ้างถึงใน เกลิมพงศ์ มีสมนัย, 2557: 14-20) กล่าวว่า สมรรถนะ ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ได้แก่

1. องค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ของบุคคลที่มีในศาสตร์สาขาวิชาที่ร่ำเรียนมา เช่น ความรู้ทางด้านภาษา ความรู้การคำนวณคณิตศาสตร์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skills) คือ ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆที่บุคคลมี สามารถฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญได้ เช่น ทักษะการจัดเอกสาร ทักษะการนำเสนอรายงานให้ผู้ฟังเข้าใจ เป็นต้น
3. บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทของบุคคลที่แสดงออกมาต่อหน้าผู้อื่น อันเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อม และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ในขณะที่ผู้ปฏิบัติต้องทำตามคำสั่งตามขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ เป็นต้น
4. ภาพลักษณ์ภายในของตนเอง (Self – image) คือ ความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตัวเอง จะแสดงให้เห็นในรูปทัศนคติ ค่านิยม เป็นสิ่งที่บุคคลนั้นเชื่อว่าตัวเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ เป็นต้น
5. อุปนิสัย (Traits) คือ ความเคยชินที่เกิดจากพฤติกรรมอันเป็นบุคลิกที่เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล เช่น การเป็นผู้พูดหรือผู้ฟังที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย เป็นต้น
6. แรงผลักดันเบื้องลึก (Motives) คือ จินตนาการ วิธีการคิด ที่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นแรงขับเคลื่อนภายในที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือแรงจูงใจเพื่อมุ่งหาอำนาจ เป็นต้น

โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะที่มีลักษณะคล้ายกับผู้เขานำแจ้ง แสดงดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ภูเขาน้ำแข็งของสมรรถนะ ของ Spencer and Spencer

ที่มา: Anu Suominen. (2012). สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2560 จาก <https://www.slideshare.net/asuominen/using-friedman-test-for-creating-comparable-group-results-of-non-parametric-innovation-competence-data>.

ภาพภูเขาน้ำแข็งอธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะที่มีในตัวบุคคลได้ว่า ส่วนที่เป็นความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skills) เปรียบได้กับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ส่วนบนพ้นผิวน้ำ สามารถพัฒนาได้ไม่ยาก สามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกฝนจนเชี่ยวชาญ เรียกส่วนนี้ว่า Hard Skills ส่วน บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ภายในของตนเอง (Self – image) อุปนิสัย (Traits) แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล เปรียบได้กับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำซึ่งมองเห็นได้ยาก และเป็นองค์ประกอบส่วนใหญ่ของสมรรถนะ การพัฒนาในส่วนนี้จึงทำได้ยากและต้องใช้เวลาานาน เรียกส่วนนี้ว่า Soft Skills

สำหรับการนำสมรรถนะมาใช้ในระบบข้าราชการพลเรือนของประเทศไทยได้เริ่มนำมาใช้โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) พร้อมกับโครงการพัฒนาตำแหน่งระบบตำแหน่งใหม่ซึ่งยึดถือสมรรถนะว่าเป็นหลักการสำคัญที่ควบคู่ไปกับหลักผลงาน หลักคุณธรรม หลักคุณภาพ และการกระจายอำนาจ สามารถแบ่งสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทยเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies) มีรายละเอียด ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งข้าราชการทุกคนไม่ว่าจะอยู่กลุ่มงานไหนจำเป็นต้องมี เปรียบเสมือนเอกลักษณ์ของข้าราชการไทยเฉพาะ ประกอบไปด้วย 5 อย่าง ได้แก่

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH) คือ ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีเกิดมาตรฐานที่กำหนด โดยมาตรฐานอาจเกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น และรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้

1.2 การบริการที่ดี (Service Mind – SERV) คือ สมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพ (Expertise – EXP) คือ การขวนขวายสนใจ ใฝ่รู้ เพื่อพัฒนาตนเอง โดยการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้มีประสิทธิภาพหรือมีคุณภาพยิ่งขึ้น

1.4 จริยธรรม (Integrity – ING) คือ การครองตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ชำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ

1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork – TW) คือ สมรรถนะที่เน้นความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หรือขององค์กร ปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies) คือ คุณลักษณะที่กำหนดเฉพาะสำหรับตำแหน่งงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับลักษณะของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย 20 อย่าง ได้แก่

- 2.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Think)
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.5 การสืบเสาะข้อมูล (Information Seeking)
- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก (Pro – Activeness)
- 2.10 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.11 ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence)
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- 2.14 สภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.15 สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 2.16 วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 2.19 การควบคุมตนเอง (Self - Control)
- 2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

จากที่กล่าวมานั้น สมรรถนะ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ข้าราชการซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐพึงมี เพราะสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยดึงศักยภาพของบุคคลที่เป็นจุดแข็งมาใช้ และลบจุดอ่อนที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้หมดไป งานที่ปฏิบัติก็เกิดประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ดี

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของ กองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี เป็นส่วนราชการตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2549 ข้อ 1 (3) และ (5) โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานงานอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชา (ปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โกมล ไพศาล, 2560) มีโครงสร้างและหน้าที่รายละเอียด ดังนี้

5.1 กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา เป็นผู้บริหารงานภายในหน่วยงาน (ปัจจุบัน คือ นางพรพิศ ประดิษฐ์พงษ์, 2560) และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา (ปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนนาถ มินะนันท์, 2560) มีโครงสร้างภายในการบริหารงาน ทั้งหมด 6 ฝ่ายประกอบไปด้วย

- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา
- 3) ฝ่ายกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ
- 4) ฝ่ายแนะแนวและทุนการศึกษา
- 5) ฝ่ายวินัยและบริการนักศึกษา
- 6) ฝ่ายกองทุนสวัสดิภาพและพัฒนานักศึกษา

หน้าที่หลักของกองพัฒนานักศึกษา คือ การจัดงานด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา การส่งเสริมด้านสุขภาพของนักศึกษาและกีฬาของมหาวิทยาลัย การแนะแนวอาชีพและทุนการศึกษาของนักศึกษา การดำเนินทางวินัยและบริการนักศึกษา และกองทุนสวัสดิภาพและพัฒนานักศึกษา โดยมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา ดังนี้

- 1) การขอผ่อนผันการตรวจเลือกเพื่อเข้ารับราชการทหารกองประจำการ
- 2) การสมัครเรียนนักศึกษาวิชาทหาร
- 3) การทำเรื่องขอรับสิทธิ์สำหรับสำหรับการสมัครเรียนนักศึกษาวิชาทหาร
- 4) การทำเรื่องขออนำปลดทหารกองประจำการของนักศึกษาวิชาทหาร ชั้นปีที่ 3
- 5) การเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ (กรณีอุบัติเหตุทั่วไป)
- 6) การเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ (กรณีเสียชีวิต)

- 7) การยื่นขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) สำหรับผู้กู้ยืมรายใหม่
- 8) การยื่นขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) สำหรับผู้กู้ยืมรายเก่าต่อเนื่องเลื่อนชั้นปี
- 9) การจองเข้าร่วมกิจกรรมในระบบออนไลน์
- 10) การยกเลิกการจองเข้าร่วมกิจกรรมในระบบออนไลน์
- 11) การขอตรวจสอบหน่วยชั่วโมงกิจกรรมและคะแนนความประพฤติของนักศึกษาในระบบ

5.2 กองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาเป็นผู้บริหารงานภายในหน่วยงาน (ปัจจุบันคือ นางสาวสุวรรณางามวิทย์โรจน์, 2560) และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (ปัจจุบันคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, 2560) มีโครงสร้างภายในการบริหารงาน ทั้งหมด 5 ฝ่าย ประกอบไปด้วย

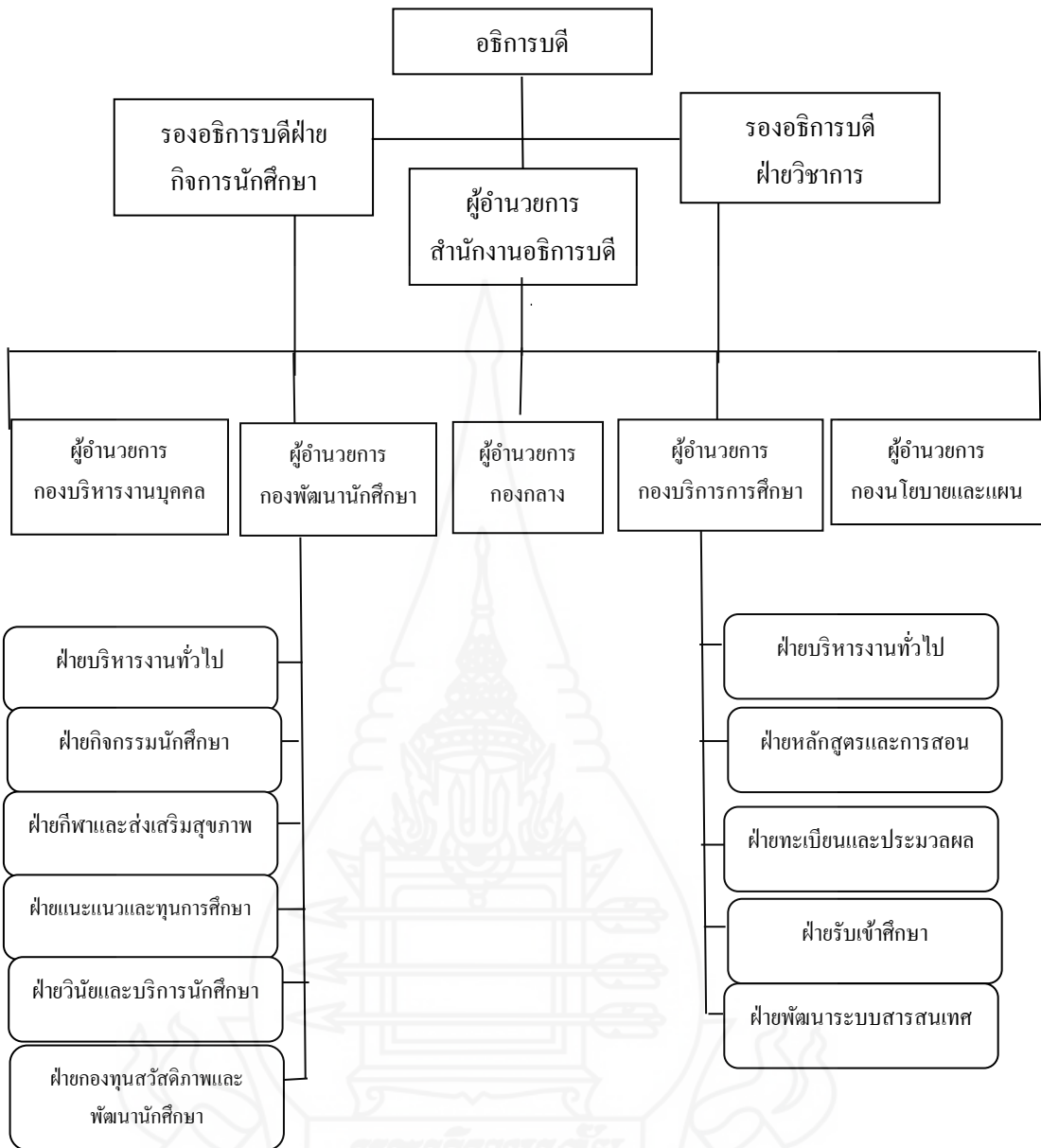
- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) ฝ่ายหลักสูตรและการสอน
- 3) ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
- 4) ฝ่ายรับเข้าศึกษา
- 5) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

หน้าที่หลักของกองบริการการศึกษา คือ การส่งเสริมด้านการบริการวิชาการ การรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี งานประมวลผล งานหลักสูตรแผนการเรียนการสอน การจัดทำตารางสอนตารางสอบ และการประสานงานกับศูนย์การศึกษาและพัฒนาหลักสูตรวิชาในสาขาแขนงต่างๆ โดยมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา ดังนี้

- 1) การให้บริการ ณ จุดบริการ One Stop Service งานทะเบียนและประมวลผล
- 2) การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา
- 3) การขอหนังสือสำคัญทางการศึกษา
- 4) การขอหนังสือสำคัญทางการศึกษา เอกสารใบแทนปริญญาบัตร
- 5) การขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา
- 6) การขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษาและขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษาล่าช้า

- 7) การลงทะเบียนและรายงานตัวเป็นบัณฑิต
- 8) การขอเลื่อนรับพระราชทานปริญญาบัตรในปีถัดไป
- 9) การขอรับใบประกาศนียบัตร/ปริญญาบัตร ล่าช้า
- 10) การขอลาออกจากการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี
- 11) การขอย้ายสถานศึกษาไปมหาวิทยาลัยอื่น
- 12) การขอใบแทนบัตรประจำตัวนักศึกษา กรณีบัตรชำรุด/สูญหาย
- 13) การลงทะเบียนเรียนด้วยตนเอง (Free Enrolment) สำหรับนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 1
- 14) การลงทะเบียนเรียนด้วยตนเอง (Free Enrolment) สำหรับนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ภาคเรียนถัดไป
- 15) การชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเรียนและลงทะเบียนเรียนล่าช้า สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
- 16) การขอยกเลิกรายวิชา (W) ที่ reg.ssru.ac.th สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
- 17) การขอยกเลิกรายวิชา (W) ที่ ล่าช้า
- 18) การตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคเรียน ที่ reg.ssru.ac.th
- 19) การขอแก้ไขผลการเรียน I
- 20) การขอย้ายสาขาวิชาภายในคณะ/ต่างคณะ
- 21) การขอโอนย้ายนักศึกษาจากสถาบันอื่น





ภาพที่ 2.6 โครงสร้างกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Abdul Mannan Khan (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัลลาฮาบัด ประเทศอินเดีย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของชุดห้องสมุดและการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ในด้านการเก็บรวบรวมห้องสมุด ด้านองค์การ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจคือ สมาชิกผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอัลลาฮาบัด จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าห้องสมุด เป็นสถานที่จัดเก็บหนังสือเท่านั้น ซึ่งในภาพรวมการทำงานของห้องสมุด ด้านองค์การ ทัศนคติต่อพนักงานบริการห้องสมุด และระบบการให้บริการด้านระบบ IT สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

6.2 งานวิจัยในประเทศ

ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการกรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบัณฑิตด้านการรับรู้คุณภาพและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับการรับรู้คุณภาพ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จากการศึกษาพบว่า ความถี่ที่มาใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความถี่ที่มาใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน คือ การประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และประเมินผลผลิตไม่แตกต่างกัน

ณัฐญากรณ์ มหาโชคานินน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 365 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) ผลการศึกษาการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว โดยศึกษาถึง ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้น้ำที่อยู่อาศัยพื้นที่ที่ให้บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จาก การศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้น้ำที่มีต่อ การให้บริการของส่วนบริการการ ใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมาก ไปน้อย พบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ และด้านปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ธพล กลยาณีย์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของ ประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาถึง ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) จาก การศึกษาพบว่า ทักษะคิดโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนก ตามอายุ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และส่วนผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของประชาชน จำแนก ตามระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เพชร อินทรรัตน์, เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และสุรพร เลี่ยนสลาบ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ และวิธีการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการงานอาคารและสถานที่ โดยการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (SWOT Analysis) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ประชากรในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ประกอบไปด้วย คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การ

ถดถอยเชิงพหุ โดยวิธีขั้นตอน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนในด้านปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จุดแข็งคือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้ามีความยืดหยุ่น ประณีประนอมและการประสานงานที่ดี สภาพแวดล้อมมีความเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานให้บริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุทางราชการทำให้การจัดซื้อเกิดความล่าช้า

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา โดยศึกษาถึง ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลนครสงขลา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

สุพัตรา รักการศิลป์, เอมอร แสงวงโรตม์, ผกามาศ มูลวันดี, ฐิติพร วรฤทธิ์, แก้วมณี อุทิมรัมย์ และทิพย์สุดา ทาสิดำ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ในสาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ที่มีอายุระดับชั้นปีการศึกษา และหมู่เรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วาสนี มาลัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยศึกษาถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ข้าราชการรัฐสภา และประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ จำนวน 323 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากมากไปน้อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการระยะเวลาในการให้บริการ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศชายและเพศหญิงต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ในส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ประเภทการรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบ กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการสุ่มจากประชากรจำนวนมาก โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษา ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 19,822 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษา ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) คือ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้ศึกษาเองโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรเป็นสำคัญ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุโข และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, 2535) โดยผู้ศึกษาให้เหตุผลดังนี้

1) จำนวนนักศึกษาที่ศึกษาเฉพาะในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนถึง 19,822 คน ซึ่งประชากรมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ศึกษาไม่สามารถแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา เฉพาะที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน โดยแบ่งออกเป็นจำนวนละ 20 คน ต่อ 1 คณะ (คณะที่ศึกษามีด้วยกัน 6 คณะ)

2) ผู้ศึกษากำหนดคณะที่จะแจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งหมด 6 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ซึ่ง 6 คณะดังกล่าว เป็นหน่วยงานหลักตามโครงสร้างขององค์การในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2558 และมีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้นับมากที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงกำหนดลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 6 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น คณะละ 20 คน รวมทั้งหมด 120 คน (จากจำนวนประชากรทั้ง 6 คณะรวมกัน จำนวน 17,746 คน เหลือ 120 คน) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ขนาดของจำนวนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. คณะครุศาสตร์	1,970	20
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2,489	20
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5,626	20
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1,662	20
5. คณะวิทยาการจัดการ	4,842	20
6. คณะศิลปกรรมศาสตร์	1,157	20
รวม	17,746	120

ที่มา: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2560 สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงานกองบริการการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) โดยใช้มาตรไลเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง มาก

ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) โดยใช้มาตรไลเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง มาก

ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (open-ended question) ที่กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ในแต่ละหัวข้อ โดยแบ่งความคิดเห็น ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองพัฒนานักศึกษา และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองบริการการศึกษา

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ในข้อ 2.1.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ข้อคำถามในแต่ละชุดประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามเป็นแบบ ปลายเปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถามทั้ง 7 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ชั้นปีการศึกษา 4) คณะที่ศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน 6) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา 7) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา เป็นลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ รวมคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยที่ข้อคำถามในส่วนที่ 2 จะกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 75) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ รวมคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยที่ข้อคำถามในส่วนที่ 2 จะกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 75) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ใน

ข้อ 2.1.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก ข เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC ภาพรวมได้ที่ 0.89

2.2.2 ปรับปรุงข้อคำถามตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.2.3 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังคณบดีทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณบดีคณะวิทยาการจัดการ และคณบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์ สำหรับเก็บข้อมูลนักศึกษา

3.2 ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามหลังจากที่ได้รับอนุญาตจากคณบดีดังกล่าวแล้ว แก่นักศึกษาทั้ง 6 คณะ พร้อมชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน และขอรับคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และบันทึกข้อมูลก่อนนำไปประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอ การวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ มีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษา และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2555: 29)

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

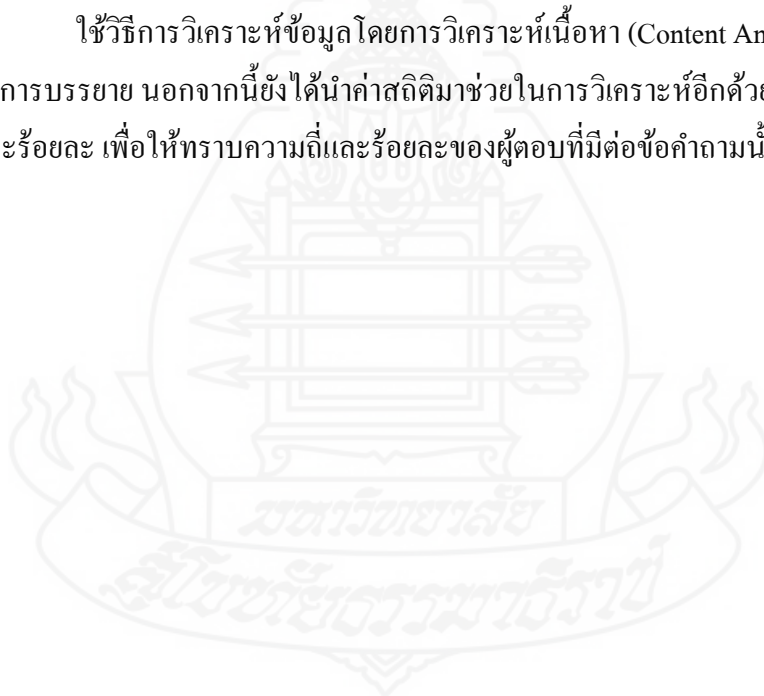
คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.20 – 5.00	มากที่สุด
3.40 – 4.19	มาก
2.60 – 3.39	ปานกลาง
1.80 – 2.59	น้อย
1.00 – 1.79	น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา กับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ใช้สถิติ t -test (Independent sample t – test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ค่า กรณีประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง และใช้วิธีการทดสอบความแปรปรวน One – way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง อายุ นักศึกษาชั้นปี คณะที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) (ฤๅเดช เกิดวิชัย, 2560: 184 - 204)

4.4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย นอกจากนี้ยังได้นำค่าสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์อีกด้วย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามนั้นๆ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.1.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

2.1.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา โดยการใช้การทดสอบค่าที หรือ t-test (Independent sample t – test) และการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ One way ANOVA

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

4.1.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

4.1.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร**

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ นักศึกษา
ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ได้แก่ เพศ อายุ นักศึกษาชั้นปี คณะที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน
กองพัฒนานักศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล		ความถี่	ร้อยละ
		(จำนวน)	
		(n = 120)	(100.00)
1. เพศ			
	ชาย	68	56.67
	หญิง	52	43.33
2. อายุ			
	18 ปี	19	15.83
	19 ปี	24	20.00
	20 ปี	35	29.17
	21 ปี ขึ้นไป	42	35.00
3. นักศึกษาชั้นปี			
	ปี 1	30	25.00
	ปี 2	30	25.00
	ปี 3	30	25.00
	ปี 4	30	25.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
	(จำนวน)	(100.00)
4. คณะที่ศึกษา		
คณะครุศาสตร์	20	16.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	16.67
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	16.67
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	20	16.67
คณะวิทยาการจัดการ	20	16.67
คณะศิลปกรรมศาสตร์	20	16.67
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	2	1.67
5,001 – 7,000 บาท	22	18.33
7,001 – 9,000 บาท	30	25.00
9,001 – 11,000 บาท	27	22.50
11,001 – 13,000 บาท	30	25.00
13,00 บาท ขึ้นไป	9	7.50
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา		
1 – 3 ครั้ง /เดือน	17	14.17
4 – 6 ครั้ง/เดือน	48	40.00
7 - 9 ครั้ง/เดือน	38	31.67
10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	17	14.17
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา		
1 – 3 ครั้ง /เดือน	22	18.33
4 – 6 ครั้ง/เดือน	51	42.50
7 - 9 ครั้ง/เดือน	42	35.00
10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	5	4.17

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.33
2. อายุ จำนวนนักศึกษาที่มีอายุมากที่สุด อยู่ที่อายุ 21 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาอยู่ที่อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.17 และจำนวนน้อยที่สุดอยู่ที่อายุ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.83
3. นักศึกษาชั้นปี จำนวนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปี 1 ปี 2 ปี 3 และปี 4 นั้นมีจำนวนเท่ากันหมด คิดเป็นร้อยละ 25
4. คณะที่ศึกษา จำนวนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ตามคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ นั้นมีจำนวนเท่ากันหมด คิดเป็นร้อยละ 16.67
5. รายได้ต่อเดือน จำนวนรายได้ต่อเดือนของนักศึกษา มากที่สุด อยู่ที่ 7,001 - 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 11,001 - 13,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาอยู่ที่ 9,001 - 11,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 และจำนวนน้อยที่สุดอยู่ที่ น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.67
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา มากที่สุดอยู่ที่ 4 - 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาอยู่ที่ 7 - 9 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 31.67 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 1 - 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.17 และ 10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.17
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา มากที่สุดอยู่ที่ 4 - 6 ครั้ง/เดือนคิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาอยู่ที่ 7 - 9 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.17

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ

2.1.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ที่นักศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.14	0.66	มาก	3
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	0.47	มากที่สุด	1
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.67	มาก	5
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.20	0.68	มากที่สุด	2
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.02	0.64	มาก	4
รวม	4.08	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.02$) และน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.14	0.66	มาก	
1) เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจและมีความพร้อม ในการให้บริการ	4.18	0.68	มาก	7
2) เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.58	0.57	มากที่สุด	2
3) เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	4.79	0.41	มากที่สุด	1
4) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง	4.34	0.68	มากที่สุด	4
5) เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพ ในการให้บริการ	2.99	1.07	ปานกลาง	10
6) เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	3.79	0.92	มาก	9
7) มีการแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน ให้ท่านทราบ	3.93	0.60	มาก	8
8) มีแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) ไว้อย่างชัดเจน	4.21	0.53	มากที่สุด	5
9) เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	4.36	0.55	มากที่สุด	3
10) หน่วยงานมีการจัดทำแบบสอบถามหรือ กล่องรับแสดงความคิดเห็นสำหรับการวัด ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	4.19	0.64	มาก	6

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	0.47	มากที่สุด	
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.29	0.51	มากที่สุด	1
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.21	0.50	มากที่สุด	2
13) มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กระชับรัด	4.18	0.45	มาก	3
14) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับ นักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.18	0.47	มาก	3
15) ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ที่เหมาะสม	4.21	0.45	มากที่สุด	2
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.67	มาก	
16) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ	4.14	0.45	มาก	2
17) สภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความเหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสงสว่าง	4.14	0.47	มาก	2
18) หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้มาติดต่อรับบริการเช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.93	0.65	มาก	4
19) หน่วยงานมีระบบขั้นตอนกระบวนการ ในการติดต่อที่สะดวก	3.98	0.65	มาก	3
20) มีการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ภายในจุดเดียว หรือ One stop service	3.41	0.90	มาก	5
21) มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.41	0.77	มาก	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
22) หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.40	0.77	มาก	6
23) ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการ ปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มี ความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น	4.17	0.70	มาก	1
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.20	0.68	มากที่สุด	
24) ภายในหน่วยงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ทราบในแต่ละจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.29	0.75	มากที่สุด	3
25) หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อ การให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา	4.38	0.73	มากที่สุด	1
26) หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับ นักศึกษา	4.13	0.79	มาก	4
27) หน่วยงานมีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ ติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย	4.36	0.68	มากที่สุด	2
28) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ ที่ทันสมัย บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก	4.13	0.64	มาก	4
29) ความชัดเจน และความถูกต้องในการ ประชาสัมพันธ์	4.13	0.62	มาก	4
30) ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในการรับบริการ	4.08	0.68	มาก	6
31) หน่วยงานมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยหรือทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	4.09	0.57	มาก	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.02	0.64	มาก	
32) รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.06	0.54	มาก	3
33) ระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย	4.15	0.67	มาก	2
34) ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้าง หรือล่มบ่อย (Error)	4.33	0.68	มากที่สุด	1
35) กรณีที่เกิดปัญหาเว็บไซต์ระบบล่ม หน่วยงาน สามารถ แก้ไขปัญหา ระบบ ได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.78	มาก	4
36) ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทาง ระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวก	3.95	0.68	มาก	6
37) ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการจบกิจกรรม ในระบบออนไลน์ที่ student.ssru.ac.th หรือข้อมูล ตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคการศึกษา ที่ reg.ssru.ac.th	3.97	0.62	มาก	5
38) ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือที่ช่วย ในการประกอบการตัดสินใจในการเลือก รับบริการ ต่อตัวท่าน	3.70	0.74	มาก	8
39) ระบบสารสนเทศของหน่วยงานเกิด ประโยชน์ต่อตัวท่านมากที่สุด	3.90	0.57	มาก	7
40) ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุง พัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.06	0.45	มาก	3

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) กับระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้าย คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) กับ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไข ปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) กับ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความเหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุดมภูมิ แสงสว่าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$)

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการ ให้บริการแจกให้แก่ นักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการจัด ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่าน ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

5. ด้านระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้าง หรือ ล้มบ่อย (Error) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และลำดับสุดท้าย คือ ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือ ที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกรับบริการต่อตัวท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา นั้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ถึง 2 ด้านด้วยกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และรองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในด้านระยะเวลาในการให้บริการ นั้น เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ประกอบกับการมีขั้นตอนในการ ให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบสนองต่อความต้องการให้ผู้รับบริการได้มากที่สุด และในด้านการประชาสัมพันธ์ นั้น แสดงให้เห็นว่า กองพัฒนานักศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เพราะมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีความชัดเจน มีการจัดทำเล่มคู่มือสำหรับนักศึกษาที่อธิบายถึงขั้นตอนสำหรับการติดต่อรับบริการแก่ นักศึกษา ประกอบกับหน่วยงานมีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่น แจก แผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย รวมไปถึง การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัย บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งถือเป็นจุดแข็งในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา

2.1.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ที่นักศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ดังตารางที่ 4.4 – 4.5

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	3.80	0.65	มาก	5
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.83	0.59	มาก	4
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.62	มาก	3
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	0.59	มาก	1
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.98	0.58	มาก	2
รวม	3.91	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) และด้านคุณภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	3.80	0.65	มาก	
1) เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.10	0.44	มาก	3
2) เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.33	0.56	มากที่สุด	1
3) เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	4.31	0.52	มากที่สุด	2
4) เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง	3.95	0.66	มาก	4
5) เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ	3.18	1.02	ปานกลาง	10
6) เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	3.43	0.82	มาก	8
7) มีการแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้ท่านทราบ	3.52	0.72	มาก	7
8) มีแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) ใ้ว้อย่างชัดเจน	3.91	0.53	มาก	5
9) เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	3.88	0.51	มาก	6
10) หน่วยงานมีการจัดทำแบบสอบถามหรือกล่องรับแสดงความคิดเห็นสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	3.36	0.76	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.80	0.65	มาก	
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	3.58	0.67	มาก	5
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามระยะเวลา ที่กำหนด	3.84	0.55	มาก	4
13) มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด	3.95	0.61	มาก	1
14) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.92	0.51	มาก	2
15) ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ที่เหมาะสม	3.88	0.60	ปานกลาง	3
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.62	มาก	
16) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ	3.50	0.62	มาก	7
17) สภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความ เหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสงสว่าง	3.65	0.64	มาก	6
18) หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้มาติดต่อรับบริการเช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.68	0.62	มาก	5
19) หน่วยงานมีระบบขั้นตอนกระบวนการ ในการติดต่อที่สะดวก	3.87	0.66	มาก	4
20) มีการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ภายในจุดเดียว หรือ One stop service	4.36	0.58	มากที่สุด	1
21) มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	3.98	0.59	มาก	2

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
22) หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.92	0.64	มาก	3
23) ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการ ปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มี ความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น	4.36	0.62	มากที่สุด	1
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	0.59	มาก	
24) ภายในหน่วยงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ทราบในแต่ละจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.12	0.52	มาก	3
25) หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการ ติดต่อการให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา	4.48	0.59	มาก	1
26) หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับ นักศึกษา	3.73	0.74	มาก	8
27) หน่วยงานมีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ ติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย	3.97	0.56	มาก	4
28) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ ที่ทันสมัย บนเว็บไซต์อินเตอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก	4.15	0.59	มาก	2
29) ความชัดเจน และความถูกต้องในการ ประชาสัมพันธ์	3.88	0.62	มาก	6
30) ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในการรับบริการ	3.87	0.50	มาก	7
31) หน่วยงานมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยหรือทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	3.91	0.61	มาก	5

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ ที่
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.98	0.58	มาก	
32) รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน	3.88	0.57	มาก	7
33) ระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย	3.88	0.64	มาก	7
34) ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้าง หรือล่มบ่อย (Error)	3.98	0.62	มาก	5
35) กรณีที่เกิดปัญหาเว็บไซต์ระบบล่ม หน่วยงาน สามารถ แก้ไขปัญหา ระบบ ได้อย่างรวดเร็ว	3.87	0.62	มาก	8
36) ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทาง ระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวก	4.06	0.63	มาก	3
37) ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการจอง กิจกรรมในระบบออนไลน์ที่ student.ssru.ac.th หรือข้อมูลตรวจสอบผลการเรียนประจำภาค การศึกษา ที่ reg.ssru.ac.th	4.08	0.57	มาก	2
38) ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือที่ช่วย ในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกรับ บริการ ต่อตัวท่าน	3.96	0.51	มาก	6
39) ระบบสารสนเทศของหน่วยงานเกิด ประโยชน์ต่อตัวท่านมากที่สุด	4.01	0.49	มาก	4
40) ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุง พัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.11	0.61	มาก	1

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) กับการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว หรือ One stop service อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการ แจกให้แก่นักศึกษา หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่ศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ ที่ทันสมัย บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

5. ด้านระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการจูงกิจกรรมในระบบออนไลน์ที่ student.ssru.ac.th หรือข้อมูลตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคการศึกษาที่ reg.ssru.ac.th อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และลำดับสุดท้าย คือ รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) กับระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสังกัดกองบริการการศึกษา นั้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และรองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์ นั้น กองบริการการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เพราะมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีความชัดเจน มีการจัดทำเล่มคู่มือสำหรับนักศึกษาที่อธิบายถึงขั้นตอนสำหรับการติดต่อรับบริการแจกให้แก่นักศึกษา ประกอบกับภายในหน่วยงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้ทราบในแต่ละจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานมีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัยบนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และในด้านระบบสารสนเทศนั้น แสดงให้เห็นว่า กองบริการการศึกษา มีการจัดทำระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ได้มาตรฐานทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา กับ กองบริการการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสังกัดหน่วยงานไหนมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่ากัน ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	กองพัฒนานักศึกษา			กองบริการการศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.14	0.66	มาก	3.80	0.65	มาก
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	0.47	มากที่สุด	3.83	0.59	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.67	มาก	3.91	0.62	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.20	0.68	มากที่สุด	4.01	0.59	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.02	0.64	มาก	3.98	0.58	มาก
รวม	4.08	0.63	มาก	3.91	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวม ($\bar{X} = 4.08$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถจำแนกรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา มีค่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ($\bar{X} = 3.80$)
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีค่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ($\bar{X} = 3.83$)
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา มีค่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.82$)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีค่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ($\bar{X} = 4.01$)
5. ด้านระบบสารสนเทศ โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีค่าระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ($\bar{X} = 3.98$)

จากผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทั้ง 2 หน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า กองพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากองบริการการศึกษาถึง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่กองบริการการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จุดแข็งของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในลำดับแรก ในขณะที่จุดแข็งของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในลำดับแรก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จุดอ่อนของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา คือ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในลำดับสุดท้าย ในขณะที่ จุดอ่อนของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา โดยการใช้การทดสอบค่าที หรือ t -test (Independent sample t – test) และการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ One way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.7 – 4.31

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ด้านเพศแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	ชาย (n = 68)		หญิง (n = 52)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.14	0.66	4.14	0.66	0.456	0.79
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	0.47	4.22	0.47	-0.124	0.21
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.67	3.82	0.67	0.404	0.31
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.20	0.68	4.20	0.68	1.220	0.13
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.02	0.64	4.02	0.64	-0.706	0.96
รวม	4.08	0.63	4.08	0.63	0.451	0.46

*P < .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ด้านเพศแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	ชาย (n = 68)		หญิง (n = 52)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	3.80	0.65	3.80		
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.83	0.59	3.83	0.59	- 2.135	0.75
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.62	3.91	0.62	- 1.830	0.22
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	0.59	4.01	0.59	- 0.349	0.07
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.98	0.58	3.98	0.58	- 1.185	0.30
รวม	3.91	0.61	3.91	0.61	- 1.688	0.49

*P < .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.933	3	0.31	2.69	0.05*
	ภายในกลุ่ม	13.423	116	0.12		
	รวม	14.356	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.234	3	0.08	0.73	0.53
	ภายในกลุ่ม	12.339	116	0.11		
	รวม	12.573	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.617	3	0.54	2.18	0.09
	ภายในกลุ่ม	28.747	116	0.25		
	รวม	30.364	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.438	3	0.15	0.56	0.64
	ภายในกลุ่ม	30.364	116	0.26		
	รวม	30.802	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.590	3	0.20	0.94	0.42
	ภายในกลุ่ม	24.200	116	0.21		
	รวม	24.790	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.228	3	0.08	1.01	0.39
	ภายในกลุ่ม	8.716	116	0.08		
	รวม	8.954	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	อายุ ด้านคุณภาพในการให้บริการ			
	18 ปี $\bar{X} = 4.08$	19 ปี $\bar{X} = 4.10$	20 ปี $\bar{X} = 4.27$	21 ปี ขึ้นไป $\bar{X} = 4.13$
18 ปี $\bar{X} = 4.08$		- 0.019	- 0.187	0.019
19 ปี $\bar{X} = 4.10$	0.019		- 0.167	0.039
20 ปี $\bar{X} = 4.27$	0.187	0.167		0.207*
21 ปี ขึ้นไป $\bar{X} = 4.13$	- 0.019	- 0.039	- 0.207*	

*P < .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี และที่มีอายุ 21 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.872	3	0.624	3.089	0.03*
	ภายในกลุ่ม	23.436	116	0.202		
	รวม	25.308	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.674	3	0.225	1.058	0.37
	ภายในกลุ่ม	24.633	116	0.212		
	รวม	25.307	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.701	3	0.234	1.029	0.38
	ภายในกลุ่ม	26.361	116	0.227		
	รวม	27.062	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.680	3	0.227	1.364	0.25
	ภายในกลุ่ม	19.258	116	0.166		
	รวม	19.937	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.409	3	0.136	0.778	0.50
	ภายในกลุ่ม	20.229	116	0.175		
	รวม	20.708	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.422	3	0.141	1.332	0.26
	ภายในกลุ่ม	12.241	116	0.106		
	รวม	12.663	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	อายุ			
	ด้านคุณภาพในการให้บริการ			
	18 ปี	19 ปี	20 ปี	21 ปีขึ้นไป
	$\bar{X} = 3.64$	$\bar{X} = 3.73$	$\bar{X} = 3.72$	$\bar{X} = 3.96$
18 ปี $\bar{X} = 3.64$		-0.085	-0.072	-0.314*
19 ปี $\bar{X} = 3.73$	0.085		0.013	-0.228*
20 ปี $\bar{X} = 3.72$	0.072	-0.013		-0.241*
21 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.96$	0.314*	0.228*	0.241*	

*P < .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาที่มีอายุ 18 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป และนักศึกษาที่มีอายุ 19 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป และนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี

ประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.585	3	0.195	1.642	0.18
	ภายในกลุ่ม	13.771	116	0.119		
	รวม	14.356	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.900	3	0.300	2.980	0.03*
	ภายในกลุ่ม	11.673	116	0.101		
	รวม	12.573	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.598	3	1.199	5.198	0.00*
	ภายในกลุ่ม	26.766	116	0.231		
	รวม	30.364	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.723	3	0.574	2.292	0.08
	ภายในกลุ่ม	29.079	116	0.251		
	รวม	30.802	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.067	3	0.022	0.105	0.95
	ภายในกลุ่ม	24.723	116	0.213		
	รวม	24.790	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.494	3	0.165	2.260	0.08
	ภายในกลุ่ม	8.541	116	0.073		
	รวม	8.954	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีชั้นปีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้าน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดัง ตารางที่ 4.14 – 4.15

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตาม นักศึกษาชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	นักศึกษาชั้นปี			
	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
	$\bar{X} = 4.19$	$\bar{X} = 4.08$	$\bar{X} = 4.26$	$\bar{X} = 4.32$
ปี 1 $\bar{X} = 4.19$		0.106	- 0.066	- 0.126
ปี 2 $\bar{X} = 4.08$	- 0.106		- 0.173*	- 0.233*
ปี 3 $\bar{X} = 4.26$	0.066	0.173*		- 0.060
ปี 4 $\bar{X} = 4.32$	0.126	0.233*	0.060	

*P < .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาชั้นปี 2 กับนักศึกษาชั้นปี 3 กับ และนักศึกษาชั้นปี 4 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา ด้านระยะเวลาในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปี 4 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม นักศึกษาชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษาชั้นปี			
	ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4
	$\bar{X} = 3.72$	$\bar{X} = 3.59$	$\bar{X} = 3.91$	$\bar{X} = 4.05$
ปี 1 $\bar{X} = 3.72$		0.133	- 0.183	- 0.320*
ปี 2 $\bar{X} = 3.59$	- 0.133		- 0.316*	- 0.454*
ปี 3 $\bar{X} = 3.91$	0.183	0.316*		- 0.137
ปี 4 $\bar{X} = 4.05$	0.320*	0.454*	0.137	

*P < .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษาชั้นปี 1 กับนักศึกษาชั้นปี 2 กับนักศึกษาชั้นปี 3 และนักศึกษาชั้นปี 4 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปี 4 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.374	3	0.458	2.220	0.90
	ภายในกลุ่ม	23.934	116	0.206		
	รวม	25.308	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.779	3	0.260	1.228	0.30
	ภายในกลุ่ม	24.528	116	0.211		
	รวม	25.307	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.690	3	0.230	1.012	0.39
	ภายในกลุ่ม	26.372	116	0.227		
	รวม	27.062	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.198	3	0.066	0.388	0.76
	ภายในกลุ่ม	19.739	116	0.170		
	รวม	19.937	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.882	3	0.294	1.720	0.16
	ภายในกลุ่ม	19.826	116	0.171		
	รวม	20.708	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.368	3	0.123	1.158	0.32
	ภายในกลุ่ม	12.925	116	0.106		
	รวม	12.663	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.428	5	0.086	0.701	0.62
	ภายในกลุ่ม	13.928	114	0.122		
	รวม	14.356	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.571	5	0.314	3.256	0.00*
	ภายในกลุ่ม	11.002	114	0.097		
	รวม	12.573	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.479	5	0.696	2.951	0.01*
	ภายในกลุ่ม	26.885	114	0.236		
	รวม	30.364	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.611	5	0.122	0.461	0.80
	ภายในกลุ่ม	30.191	114	0.265		
	รวม	30.802	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.077	5	0.015	0.071	0.99
	ภายในกลุ่ม	24.713	114	0.217		
	รวม	24.790	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.549	5	0.110	1.492	0.19
	ภายในกลุ่ม	8.395	114	0.074		
	รวม	8.945	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีคณะที่ศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้าน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.18 – 4.19

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตามคณะ ที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	คณะที่ศึกษา					
	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
คณะ	คณะวิทยาศาสตร์	คณะ	คณะ	คณะวิทยาการ	คณะ	
ด้านระยะเวลา	ครุศาสตร์	และเทคโนโลยี	มนุษยศาสตร์	เทคโนโลยี	จัดการ	ศิลปกรรม
ในการให้บริการ			และ	อุตสาหกรรม		ศาสตร์
	$\bar{X} = 4.11$	$\bar{X} = 4.29$	$\bar{X} = 4.16$	$\bar{X} = 4.28$	$\bar{X} = 4.06$	$\bar{X} = 4.39$
คณะครุศาสตร์		- 0.180	- 0.050	- 0.170	0.050	- 0.280*
$\bar{X} = 4.11$						
คณะวิทยาศาสตร์	0.180		0.130	0.010	0.230*	- 0.100
และเทคโนโลยี						
$\bar{X} = 4.29$						
คณะมนุษยศาสตร์	0.050	- 0.130		- 0.120	0.100	- 0.230*
และสังคมศาสตร์						
$\bar{X} = 4.16$						
คณะเทคโนโลยี	0.170	- 0.010	0.120		0.220*	- 0.110
อุตสาหกรรม						
$\bar{X} = 4.28$						
คณะวิทยาการจัดการ	- 0.050	- 0.230*	- 0.100	- 0.220*		- 0.330*
$\bar{X} = 4.06$						
คณะศิลปกรรม	0.280*	0.100	0.230*	0.110	0.330*	
ศาสตร์						
$\bar{X} = 4.39$						

*P < .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านระยะเวลาในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านระยะเวลา ในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	คณะที่ศึกษา					
	ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้าน	คณะ	คณะวิทยาศาสตร์	คณะ	คณะ	คณะ	คณะ
สภาพแวดล้อม	ครุศาสตร์	และ	มนุษยศาสตร์	เทคโนโลยี	วิทยาการ	ศิลปกรรม
และสิ่งอำนวยความสะดวก		เทคโนโลยี	และ	อุตสาหกรรม	จัดการ	ศาสตร์
ความสะดวก			สังคมศาสตร์			
	$\bar{X} = 3.65$	$\bar{X} = 3.66$	$\bar{X} = 3.76$	$\bar{X} = 3.89$	$\bar{X} = 3.80$	$\bar{X} = 4.15$
คณะครุศาสตร์		- 0.180	- 0.112	- 0.243	- 0.150	- 0.506*
$\bar{X} = 3.65$						
คณะวิทยาศาสตร์	0.180		- 0.093	- 0.225	- 0.131	- 0.487*
และเทคโนโลยี						
$\bar{X} = 3.66$						
คณะมนุษยศาสตร์	0.112	0.093		- 0.131	- 0.037	- 0.393*
และสังคมศาสตร์						
$\bar{X} = 3.76$						
คณะเทคโนโลยี	0.243	0.225	0.131		0.093	- 0.262
อุตสาหกรรม						
$\bar{X} = 3.89$						
คณะวิทยาการจัดการ	0.150	0.131	0.037	- 0.093		- 0.356*
$\bar{X} = 3.80$						
คณะศิลปกรรมศาสตร์	0.506*	0.487*	0.393*	0.262	0.356*	
$\bar{X} = 4.15$						

*P < .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.019	5	0.604	3.089	0.01*
	ภายในกลุ่ม	22.289	114	0.196		
	รวม	25.308	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.491	5	0.498	2.489	0.03*
	ภายในกลุ่ม	22.816	114	0.200		
	รวม	25.307	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.865	5	0.573	2.700	0.02*
	ภายในกลุ่ม	24.197	114	0.212		
	รวม	27.062	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.865	5	0.173	1.034	0.40
	ภายในกลุ่ม	19.073	114	0.167		
	รวม	19.937	119			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.333	5	0.467	2.895	0.01*
	ภายในกลุ่ม	18.375	114	0.161		
	รวม	20.708	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.298	5	0.260	2.605	0.02*
	ภายในกลุ่ม	11.365	114	0.100		
	รวม	12.663	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีคณะที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.22 – 4.25

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคณะ ที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	คณะที่ศึกษา					
	ด้านคุณภาพในการให้บริการ					
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	คณะครุศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	คณะวิทยาการจัดการ	คณะศิลปกรรมศาสตร์
	$\bar{X} = 3.92$	$\bar{X} = 3.93$	$\bar{X} = 3.93$	$\bar{X} = 3.76$	$\bar{X} = 3.49$	$\bar{X} = 3.73$
คณะครุศาสตร์		- 0.010	- 0.015	0.155	0.430*	0.185
$\bar{X} = 3.92$						
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0.010		- 0.005	0.165	0.440*	0.195
$\bar{X} = 3.93$						
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	0.015	0.005		0.170	0.445*	0.200
$\bar{X} = 3.93$						
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	- 0.155	- 0.165	- 0.170		0.275	0.030
$\bar{X} = 3.76$						
คณะวิทยาการจัดการ	- 0.430*	- 0.440*	- 0.445*	- 0.275		- 0.245
$\bar{X} = 3.49$						
คณะศิลปกรรมศาสตร์	- 0.185	- 0.195	- 0.200	- 0.300	0.245	
$\bar{X} = 3.73$						

*P < .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกอง

บริการการศึกษา ด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตาม คณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา ด้านระยะเวลา ในการให้บริการ	คณะที่ศึกษา					
	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
	คณะ ครุศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	คณะ วิทยาการ จัดการ	คณะศิลปกรรม ศาสตร์
	$\bar{X} = 3.93$	$\bar{X} = 3.96$	$\bar{X} = 3.89$	$\bar{X} = 3.77$	$\bar{X} = 3.54$	$\bar{X} = 3.91$
คณะครุศาสตร์ $\bar{X} = 3.93$		-0.030	0.040	0.160	0.390*	0.020
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี $\bar{X} = 3.96$	0.030		0.070	0.190	0.420*	0.050
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ $\bar{X} = 3.89$	-0.040	-0.070		0.120	0.350*	-0.020
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม $\bar{X} = 3.77$	-0.160	-0.190	-0.120		0.230	-0.140
คณะวิทยาการ จัดการ $\bar{X} = 3.54$	-0.390*	-0.420*	-0.350*	-0.230		-0.370*
คณะศิลปกรรม ศาสตร์ $\bar{X} = 3.91$	-0.020	-0.050	0.020	0.140	0.370*	

*P < .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสังกัดกองบริการการศึกษา ด้านระยะเวลาในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคณะ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา ด้าน สภาพแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	คณะที่ศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
	คณะ ครุศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	คณะ วิทยาการ จัดการ	คณะศิลปกรรม ศาสตร์
	$\bar{X} = 3.87$	$\bar{X} = 3.92$	$\bar{X} = 3.83$	$\bar{X} = 3.84$	$\bar{X} = 3.76$	$\bar{X} = 4.24$
คณะครุศาสตร์ $\bar{X} = 3.87$		- 0.05	0.043	0.031	0.106	- 0.368*
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี $\bar{X} = 3.92$	0.050		0.093	0.081	0.156	- 0.318*
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ $\bar{X} = 3.83$	- 0.043	- 0.093		- 0.012	0.062	- 0.412*
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม $\bar{X} = 3.84$	- 0.031	- 0.081	0.012		0.075	- 0.400*
คณะวิทยาการจัดการ $\bar{X} = 3.76$	- 0.106	- 0.156	- 0.062	- 0.075		- 0.475*
คณะศิลปกรรมศาสตร์ $\bar{X} = 4.24$	0.368*	0.318*	0.412*	0.400*	0.475*	

*P < .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาทั้ง 6 คณะ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคณะ ด้านระบบสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา ด้านระบบ สารสนเทศ	คณะที่ศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ					
	คณะ ครุศาสตร์	คณะ วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี	คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	คณะ วิทยาการ จัดการ	คณะศิลปกรรม ศาสตร์
	$\bar{X} = 4.07$	$\bar{X} = 3.93$	$\bar{X} = 4.02$	$\bar{X} = 3.80$	$\bar{X} = 3.84$	$\bar{X} = 4.21$
คณะครุศาสตร์ $\bar{X} = 4.07$		0.138	0.050	0.272*	0.227	-0.138
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี $\bar{X} = 3.93$	-0.138		-0.088	0.133	0.088	-0.277*
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ $\bar{X} = 4.02$	-0.050	0.088		0.222	0.177	-0.188
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม $\bar{X} = 3.80$	-0.272*	-0.133	-0.222		-0.044	-0.411*
คณะวิทยาการจัดการ $\bar{X} = 3.84$	-0.227	-0.088	-0.177	0.044		-0.366*
คณะศิลปกรรม ศาสตร์ $\bar{X} = 4.21$	0.138	0.277*	0.188	0.411*	0.366*	

*P < .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.774	5	0.155	1.300	0.269
	ภายในกลุ่ม	13.582	114	0.119		
	รวม		119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.596	5	0.119	1.134	0.347
	ภายในกลุ่ม	11.977	114	0.105		
	รวม	12.573	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.717	5	0.143	0.551	0.737
	ภายในกลุ่ม	29.648	114	0.260		
	รวม	30.364	119			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.208	5	0.042	0.155	0.978
	ภายในกลุ่ม	30.594	114	0.268		
	รวม	30.802	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.300	5	0.060	0.279	0.924
	ภายในกลุ่ม	24.490	114	0.215		
	รวม	24.790	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.165	5	0.033	0.428	0.829
	ภายในกลุ่ม	8.780	114	0.077		
	รวม	8.945	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา กับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.569	5	0.114	0.524	0.758
	ภายในกลุ่ม	24.739	114	0.217		
	รวม	25.308	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.274	5	0.055	0.250	0.939
	ภายในกลุ่ม	25.033	114	0.220		
	รวม	25.307	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.202	5	0.040	0.172	0.973
	ภายในกลุ่ม	26.860	114	0.236		
	รวม	27.062	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.762	5	0.152	0.906	0.480
	ภายในกลุ่ม	19.176	114	0.168		
	รวม	19.937	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.491	5	0.298	1.769	0.125
	ภายในกลุ่ม	19.216	114	0.169		
	รวม	20.708	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.138	5	0.028	0.251	0.939
	ภายในกลุ่ม	12.525	114	0.110		
	รวม	12.663	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.108	3	0.036	0.292	0.831
	ภายในกลุ่ม	14.248	116	0.123		
	รวม	14.356	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.063	3	0.021	0.194	0.901
	ภายในกลุ่ม	12.510	116	0.108		
	รวม	12.573	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.420	3	0.140	0.543	0.654
	ภายในกลุ่ม	29.944	116	0.258		
	รวม	30.364	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.439	3	0.146	0.559	0.643
	ภายในกลุ่ม	30.363	116	0.262		
	รวม	30.802	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.238	3	0.079	0.375	0.771
	ภายในกลุ่ม	24.552	116	0.212		
	รวม	24.790	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.069	3	0.023	0.299	0.826
	ภายในกลุ่ม	8.876	116	0.077		
	รวม	8.945	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.784	3	0.261	1.236	0.30
	ภายในกลุ่ม	24.524	116	0.211		
	รวม	25.308	119			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.633	3	0.211	0.993	0.39
	ภายในกลุ่ม	24.673	116	0.213		
	รวม	25.307	119			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.971	3	0.657	3.038	0.03*
	ภายในกลุ่ม	25.091	116	0.216		
	รวม	27.062	119			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.390	3	0.130	0.771	0.51
	ภายในกลุ่ม	19.548	116	0.169		
	รวม	19.937	119			
5. ด้านระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.556	3	0.185	1.067	0.36
	ภายในกลุ่ม	20.152	116	0.174		
	รวม	20.708	119			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.721	3	0.240	2.336	0.07
	ภายในกลุ่ม	11.942	116	0.103		
	รวม	12.663	119			

*P < .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) หรือการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี Least – Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา เป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา

จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา	จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา			
	ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก			
	1 – 3 ครั้ง /เดือน	4 – 6 ครั้ง/เดือน	7 - 9 ครั้ง/เดือน	10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป
	$\bar{X} = 3.73$	$\bar{X} = 4.05$	$\bar{X} = 3.83$	$\bar{X} = 4.00$
1 – 3 ครั้ง /เดือน $\bar{X} = 3.73$		- 0.312*	- 0.091	- 0.261
4 – 6 ครั้ง/เดือน $\bar{X} = 4.05$	0.312*		0.221*	0.051
7 - 9 ครั้ง/เดือน $\bar{X} = 3.83$	0.091	- 0.221*		- 0.169
10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป $\bar{X} = 4.00$	0.261	- 0.051	0.169	

*P < .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา ของนักศึกษา ตั้งแต่ 1 – 3 ครั้ง/เดือน 4 – 6 ครั้ง/เดือน และ 7 - 9 ครั้ง/เดือน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา ของนักศึกษา ตั้งแต่ 10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด

กองบริการการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน โดยจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา ของนักศึกษา ตั้งแต่ 4 – 6 ครั้ง/เดือน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา กับกองบริการการศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	กองพัฒนานักศึกษา		กองบริการการศึกษา	
	แตกต่างกัน	ไม่ แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่ แตกต่างกัน
1. เพศ		✓		✓
2. อายุ	✓		✓	
3. นักศึกษาชั้นปี	✓			✓
4. คณะที่ศึกษา	✓		✓	
5. รายได้ต่อเดือน		✓		✓
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ หน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา		✓	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ หน่วยงาน กองบริการการศึกษา	-		✓	
รวม	3	3	3	3

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้

1. กองพัฒนานักศึกษา

1.1 มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ นักศึกษาชั้นปี และคณะที่ศึกษา

1.2 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา

2. กองบริการการศึกษา

2.1 มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ คณะที่ศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา

2.2 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ นักศึกษาชั้นปี และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

4.1.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 23 คน จาก 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.17 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ ที่
	(จำนวน) (n = 23)	(100.00)	
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	11	47.83	1
- เจ้าหน้าที่ควรมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการมากกว่านี้			
- อยากให้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง บางครั้งเข้าไปติดต่อแล้วคูเอื้อยเฉื่อย			
- ตอบคำถามไม่ตรงกับคำถาม ถามอีกอย่างตอบอีกอย่าง			
- ควรใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง			
- ควรมี service mind มากกว่านี้นะคะ			
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูด ควรใช้คำพูดที่สุภาพ มีความเหมาะสม			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่ (จำนวน) (n = 23)	ร้อยละ (100.00)	ลำดับ ที่
<p>- เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ค่อยดี อยากให้มีการอบรม หรือคัดคนที่เข้ามาทำงานตรงนี้</p> <p>- ปรับปรุงเรื่องบุคลิกและการใช้คำพูด</p> <p>- เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการไม่สุภาพ เช่น การใช้คำพูดน้ำเสียง ที่ดูไม่เต็มใจ</p> <p>- ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดกับนักศึกษา</p> <p>- ควรทำงานให้ดีกว่านี้ เช่น การวางแผน การดำเนินการ การจัดกิจกรรมต่างๆ ควรบริหารจัดการนักศึกษาให้ดี ไม่ให้เกิดความวุ่นวายอย่างที่ผ่านมา</p>			
<p>2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</p> <p>- ให้บริการด้วยความรวดเร็วดี แต่อยากให้เร็วกว่านี้</p> <p>- บางครั้งให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่ก็มีข้อผิดพลาดบ้าง</p> <p>- อยากให้มีการชี้แจงเรื่องเวลาการทำงานที่ชัดเจน</p> <p>- อยากทราบระยะเวลาในแต่ละงานที่ทำว่ามีกำหนดเวลาไว้ว่าใช้เวลากี่วัน กี่นาที กี่ชั่วโมง ถึงจะเสร็จ</p>	4	17.39	3
<p>3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>- ลิฟท์เก่า</p> <p>- อยากให้มีสนามฟุตบอล เพิ่ม</p> <p>- สนามเบดมินตัน ไม่ได้มาตรฐาน หลังคาเตี้ย พื้นเก่าและพื้นลื่น อยากให้ปรับปรุงใหม่</p> <p>- อยากให้ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนส หรืออุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกาย เช่น ลูกเหล็ก ดัมเบล บาร์เบล เครื่องวิ่ง เป็นต้น</p> <p>- ห้องออกกำลังกายฟิตเนสเล็กเกินไป ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ที่มาใช้บริการ บางที่ต้องต่อคิวเล่น จึงอยากให้เพิ่มพื้นที่สนามกีฬา และห้องออกกำลังกายฟิตเนส</p>	5	21.74	2

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ ที่
	(จำนวน) (n = 23)		
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ - การประชาสัมพันธ์ข่าวสารในบางเรื่องขาดความชัดเจน - อยากให้ประชาสัมพันธ์ครอบคลุมถึงเรื่องของสิทธิประโยชน์ ของนักศึกษาในเรื่องอื่นๆ	2	8.70	4
5. ด้านระบบสารสนเทศ - อยากให้พัฒนาในเรื่องของเว็บไซต์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	1	4.34	5

จากตารางที่ 4.31 พบว่า มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอยู่ในลำดับที่ 1 มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ ใ้ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอยู่ในลำดับที่ 3 มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

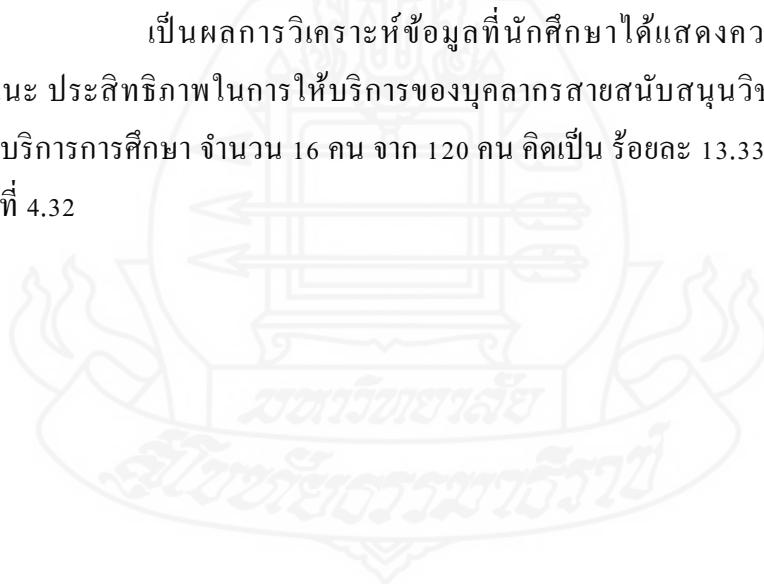
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 2 มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ และในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอ มากขึ้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 4 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ ความชัดเจน และความถูกต้องในการประชาสัมพันธ์ และท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ

5. ด้านระบบสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 5 มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำนวน 16 คน จาก 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.33 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามตารางที่ 4.32



ตารางที่ 4.32 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
	(จำนวน)	(100.00)	
1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	6	37.50	1
- อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูด ควรใช้คำพูดที่สุภาพ มีความเหมาะสม			
- เจ้าหน้าที่พูดไม่ค่อยเพราะ			
- ควรปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดกับนักศึกษา			
- อยากให้ช่วยปรับปรุงเรื่องการพูดจาในการให้บริการ			
- ควรมีการโทรแจ้งความคืบหน้าของงานให้ทราบ เพราะงานบางอย่างมีผลต่อสิทธิ์ประโยชน์			
- เอกสารที่ทำออกมาบางทีก็ผิดๆ ถูกๆ โดยเฉพาะชื่อนักศึกษา สะกดผิดบ่อย			
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	2	12.50	3
- อยากทราบระยะเวลาในแต่ละงานที่ทำว่ามีกำหนดเวลาไว้ว่า ใช้เวลากี่วัน กี่นาที กี่ชั่วโมง ถึงจะเสร็จ			
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วดี แต่อยากให้เร็วมากกว่านี้			
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3	18.75	2
- แอร์ไม่เย็น ร้อน			
- มีเก้าอี้ไม่เพียงพอ เวลามารายค่าเทอมต้องมานั่งรอร้อนๆ ข้างนอก			
- เก้าอี้ไม่พอ ห้องเล็กไป อยากให้ขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	2	12.50	3
- อยากให้มีการประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์กับนักศึกษา หลากหลายช่องทาง และเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนมากขึ้น			
- อยากให้ประชาสัมพันธ์ครอบคลุมถึงเรื่องของการเรียนการสอน			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ ที่
	(จำนวน) (n = 16)		
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3	18.75	2
- อยากให้แก้ไขเรื่องของคุณภาพและความถูกต้อง การลงทะเบียนเรียน หรือการขอแก้ไข หรือ W ในเว็บไซต์			
- ปรับปรุงเรื่องของการตรวจสอบระบบการลงทะเบียนเรียนและการออกเกรด			
- อยากให้พัฒนาในเรื่องของเว็บไซต์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น			

จากตารางที่ 4.32 พบว่า มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 1 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีการแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้ท่านทราบ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 3 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

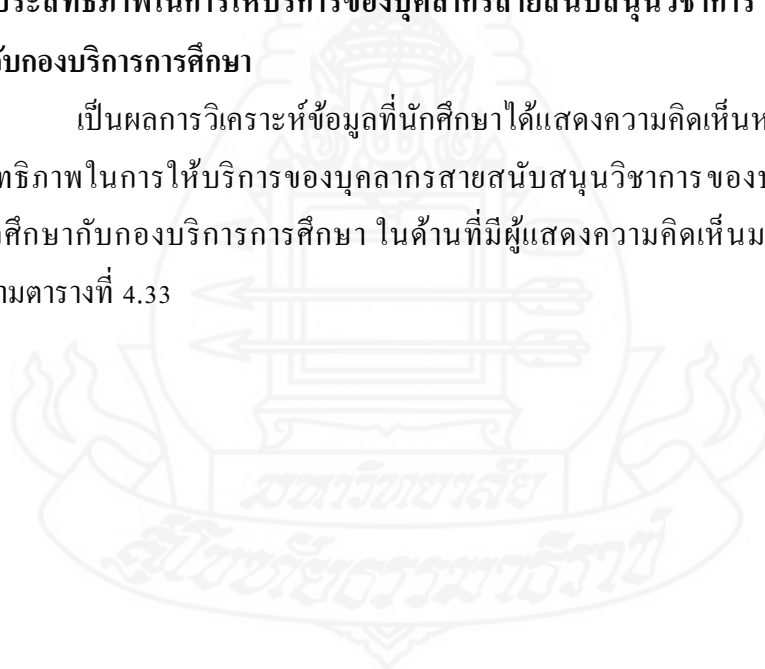
3. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 2 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และสภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความเหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสงสว่าง

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 3 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ หน่วยงานมีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ

5. ด้านระบบสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในลำดับที่ 2 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 โดยมีการให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการจองกิจกรรมในระบบออนไลน์ที่ student.ssru.ac.th หรือข้อมูลตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคการศึกษา ที่ reg.ssru.ac.th และท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของบุคลากร สังกัดกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา ในด้านที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามตารางที่ 4.33



ตารางที่ 4.33 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา ในด้านที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด

หน่วยงาน	ความถี่	ด้านที่แสดงความคิดเห็นมากที่สุด	ความคิดเห็น
กองพัฒนานักศึกษา (n = 23)	11	คุณภาพในการให้บริการ (ร้อยละ 47.83)	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ควรมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการมากกว่านี้ - อยากให้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง บางครั้งเข้าไปติดต่อแล้วดูเอื่อยเฉื่อย - ตอบคำถามไม่ตรงกับคำถาม - ถามอีกอย่างตอบอีกอย่าง - ควรใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง - ควรมี service mind มากกว่านี้แน่ะคะ - อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูด - ควรใช้คำพูดที่สุภาพ มีความเหมาะสม - เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ค่อยดี อยากให้มีการอบรม หรือคัดคนที่เข้ามาทำงานตรงนี้ - ปรับปรุงเรื่องบุคลิกและการใช้คำพูด
กองบริการการศึกษา (n = 16)	6	คุณภาพในการให้บริการ (ร้อยละ 37.50)	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูด - ควรใช้คำพูดที่สุภาพ มีความเหมาะสม - เจ้าหน้าที่พูดไม่ค่อยเพราะ - ควรปรับปรุงเรื่องการใช้คำพูดกับนักศึกษา - อยากให้ช่วยปรับปรุงเรื่องการพูดจาในการให้บริการ - ควรมีการโทรแจ้งความคืบหน้าของงานให้ทราบ เพราะงานบางอย่างมีผลต่อสิทธิ์ประโยชน์ - เอกสารที่ทำออกมาบางทีก็ผิดๆ ถูกๆ โดยเฉพาะชื่อนักศึกษา สะกดผิดบ่อย

จากตารางที่ 4.33 พบว่า จำนวนความถี่ที่มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่าง กองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการของทั้ง 2 หน่วยงาน โดยมีการแสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ อยากให้บุคลากรของทั้ง 2 หน่วยงานปรับปรุงเรื่องของการใช้คำพูดในการให้บริการแก่นักนักศึกษาของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คือ ควรใช้คำพูดให้มีความสุขภาพ นุ่มนวล และเหมาะสมในการให้บริการมากกว่านี้



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” สรุปผลได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 19,822 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบง่าย (Simple random sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 120 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงานพัฒนานักศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงานกองบริการการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) โดยใช้มาตรไลเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) โดยใช้มาตรไลเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (open-ended question) ที่กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเป็นอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ในแต่ละหัวข้อ โดยแบ่งความคิดเห็น ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองพัฒนานักศึกษา และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองบริการการศึกษา

1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ

2.1.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC ภาพรวมได้ที่ 0.89

1.3.2 ปรับปรุงข้อคำถามตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในแบบสอบถาม ให้สมบูรณ์

1.3.3 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับ สมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 ผู้ศึกษาจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังคณบดีทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณบดีคณะครุศาสตร์ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณบดีคณะวิทยาการจัดการ และคณบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์ สำหรับเก็บข้อมูลนักศึกษา

1.4.2 หลังจากที่ได้รับอนุญาตจากคณบดีดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษา ทั้ง 6 คณะ พร้อมชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน และขอรับคืนด้วยตนเอง

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีรายละเอียด ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.5.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.5.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ใช้ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ค่า F-test (One way ANOVA)

1.5.4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย และได้นำค่าสถิติช่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.7 สรุปผลการศึกษา

1.7.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีอายุอยู่ที่อายุ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.00 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปี 1 ปี 2 ปี 3 และ ปี 4 ที่ศึกษามีมีจำนวนเท่ากันหมด คิดเป็นร้อยละ 25 คณะที่นักศึกษา ศึกษาอยู่ทั้ง 6 คณะ มีจำนวนเท่ากันหมด คิดเป็นร้อยละ 16.67 จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา มากที่สุด อยู่ที่ จำนวน 4 – 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา มากที่สุด จำนวน 4 – 6 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.50

1.7.2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

1) บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และลำดับสุดท้าย คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) กับเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$)

ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

ด้านระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้างหรือล่มบ่อย (Error) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และลำดับสุดท้าย คือ ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกรับบริการต่อตัวท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

2) *บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา* พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ ใ้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) กับ มีการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว หรือ One stop service อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่ศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

ด้านระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และลำดับสุดท้าย คือ รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) กับระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

1.7.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มีความแตกต่างกัน โดยที่บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษามีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้

(1) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามอายุ พบว่ามีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(4) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามอายุ พบว่ามีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(5) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี พบว่า มีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(6) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตาม นักศึกษา ชั้นปี พบว่า มีความความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(7) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตาม คณะที่ศึกษา พบว่า มีความความคิดเห็นมีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(8) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตาม คณะที่ศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพในการให้บริการด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(9) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า มีความความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(10) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า มีความความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(11) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีความความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(12) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา พบว่า มีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1) บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา พบว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ร้อยละ 47.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่สอดคล้องกับข้อคำถามในแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ ใ้ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ โดยแสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงเรื่องของการใช้คำพูดควรใช้วาจาและกริยาในการให้บริการที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้

2) บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา พบว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ร้อยละ 37.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ คือ เจ้าหน้าที่ ใ้ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ โดยแสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปรับปรุงเรื่องของการใช้คำพูด ควรใช้วาจาและกริยาในการให้บริการที่สุภาพและเหมาะสมมากกว่านี้

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2.1.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านระยะเวลาในการให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง งานที่บริการเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงระยะเวลาที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาร์ตัน (Marston, 1979) ที่ว่า คุณภาพการให้บริการในด้านระยะเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ การให้บริการควรมีระเบียบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการของภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) ที่ว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงความตรงต่อเวลา รวดเร็ว เสร็จทันตามที่กำหนดและถูกต้องครบถ้วน

สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ จึงถือว่าการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี การวัดผลแบบสมดุล Balanced Scorecard ของคาแพลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992) ที่ว่า การวัดผลประสิทธิภาพการให้บริการในมุมมองด้าน กระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ที่วัดว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อ กระบวนการจัดการขององค์กรหรือไม่ ให้พิจารณาถึง การให้บริการโดยเป็นลักษณะลดขั้นตอน ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและย่นระยะเวลาที่ต้องรอคอย ซึ่งจะช่วยลดภาระ ให้แก่ผู้รับบริการ หากหน่วยงานสามารถทำได้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ด้าน ระยะเวลาในการให้บริการที่มีความรวดเร็วและเหมาะสมจึงถือว่าการบวนการหรือรูปแบบ การให้บริการนั้นประสบผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ใน ด้านกระบวนการให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ที่ศึกษา เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์นั้น อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการจัดช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัยบนอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ student.ssru.ac.th และผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก ประกอบกับมีการจัดทำเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา เพื่อสร้างความชัดเจนและความถูกต้องทำให้เกิดความ เข้าใจที่ดีต่อผู้รับบริการในการมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ในประเด็น เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ที่ว่า หน่วยงานภาครัฐควร ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ในการให้บริการ ประชาชน โดยผ่านระบบ E - Service หรือ E - Government เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารภาครัฐได้ง่ายขึ้น สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น M - Government ที่ให้บริการผ่านทาง

โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) หรือผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์คออนไลน์ในปัจจุบันที่นิยมใช้กัน เช่น แอปพลิเคชันไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และสอดคล้องกับ แนวคิดของ มาร์สตัน (Marston, 1979: 3) ที่ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำในลักษณะที่เป็นการชักชวนให้ประชาชนเห็นด้วย การประชาสัมพันธ์ช่วยในการให้ความร่วมมือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีการทำแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อประชาชน การประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อเป็นการสร้างแนวทางความเข้าใจ และความชัดเจนให้แก่ผู้รับบริการได้รับทราบถึงเงื่อนไข หรือกระบวนการ ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจของผู้รับบริการให้สามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างถูกต้องตรงจุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปา สาขาลาดพร้าว ในด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก

2.1.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ด้านการประชาสัมพันธ์ นั้น หน่วยงานมีการจัดทำเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้แก่นักศึกษา ประกอบกับมีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัย บนอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ reg.ssu.ac.th หรือผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ในประเด็น เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ที่ว่า ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน ผ่านระบบ E - Service หรือ E - Government เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐได้ง่ายขึ้น สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น M - Government ที่ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) หรือ ผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์คออนไลน์ในปัจจุบันที่นิยมใช้กัน เช่น แอปพลิเคชันไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และสอดคล้องกับ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556: 15) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการขององค์กรที่มีแผนและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

ระหว่างประชาชน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของบุคคล สถาบัน องค์กร โดยใช้สื่อและเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดเจตคติในเชิงบวก เป็นการสร้างข่าวสารที่ดีขององค์กร ประชาชนเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงาน อันเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้องค์กรดำเนินงาน ตามเป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปา สาขาลาดพร้าว ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านระบบสารสนเทศนั้น อาจเป็นเพราะผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวก มีความชัดเจน และใช้งานง่าย ได้มาตรฐาน ระบบสารสนเทศที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เช่น สามารถตรวจสอบข้อมูลผลการเรียนประจำภาคการศึกษา หรือตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนขอวิชาในแต่ละภาคเรียนได้อย่างสะดวก เป็นต้น ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ทั้งนี้ ในอนาคตผู้รับบริการอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารสนเทศเว็บไซต์ reg.ssru.ac.th ของกองบริการ การศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ระบบสารสนเทศที่ดีของ ยืน กู่วรรณ (2540) ที่ว่า การมีระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่องค์กรภาครัฐ ระบบสารสนเทศที่ดี คือ 1. ต้องสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้ รวมถึงสามารถเรียกดูข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางทั้งข้อมูลภายใน – ภายนอก ขององค์กร 2. มีความง่ายต่อการใช้งาน คือ เรียกใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความน่าสนใจ เช่น การนำเสนอในรูปแบบสามมิติ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ภาพประกอบ การนำเสนอในรูปแบบของกราฟหรือตารางที่ดูเข้าใจได้ง่าย และสามารถเรียกดูได้ทุกเวลา 3. มีความปลอดภัย คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม เนื่องจากระบบสารสนเทศนั้นมักจะมีข้อมูลที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การใส่รหัสปลดล็อก กรณีที่มีการเรียกดูข้อมูลสำคัญ เป็นต้น 4. ความสามารถในการประมวลผล ที่สามารถวิเคราะห์ และประมวลผลทางสถิติได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และถูกต้อง 5. ความสามารถในการนำเสนอที่ชัดเจน เข้าใจง่าย 6. การออกแบบรายงานที่ดูน่าสนใจ และ 7. มีความไวต่อการตอบสนอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2546) ที่ว่า ระบบสารสนเทศจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ดังนี้ 1. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของตัวระบบสารสนเทศเอง หากการวางระบบที่ไม่เหมาะสม หรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เมื่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป

อาจเกิดข้อผิดพลาด หรือเกิดความล่าช้าของระบบได้ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบ เพื่อให้สามารถรองรับปัญหาได้อย่างเหมาะสม 2. เพื่อเป็นการนำความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ แนวความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ สามารถนำมาใช้ปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพของงานและบริการ ตลอดจนช่วยการประมวลผลข้อมูลได้เร็วขึ้น 3. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆ ในกรณีระบบสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้นได้ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ 4. การพัฒนาระบบสารสนเทศทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบที่องค์การใช้อยู่อาจล้าสมัย ไม่สามารถรองรับความต้องการได้อีกต่อไป ดังนั้น การปรับเปลี่ยนระบบทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ขึ้นมาทดแทนระบบเก่าได้ทั้งระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด สาขาเมืองตราด ในด้านระบบสารสนเทศ พบว่าอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ที่ศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว ในด้านระบบสารสนเทศข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ พบว่า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdul Mannan Khan (2014) ที่ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย อัลลาฮาบัค ประเทศอินเดีย จากการศึกษาพบว่า ในด้านระบบ IT สารสนเทศที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2.1 บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

1) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีคณะที่ศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา รักการศิลป์, เอมอร แสงวโรดม, ผกามาศ มุลวันดี, จูติพร วรฤทธิ, แก้วมณี อุทธิรัมย์ และทิพย์สุดา ทาสีดำ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ในสาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาหมู่เรียนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต

พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554: 307) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ความถี่ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน คือ การประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

2.2.2 บุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา

1) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามอายุ พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสิณี มาลัย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามนักศึกษาชั้นปี พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีคณะที่ศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา รักการศิลป์, เอมอร แสงวงวโรตม์, ผกามาศ มูลวันดี, จุติพร วรฤทธิ์, แก้วมณี อุทธิรัมย์ และทิพย์สุดา ทาสีดำ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร ในสาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า นักศึกษาหมู่เรียนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัดกองบริการการศึกษา จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554: 239) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ความถี่ที่มาใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษาและกองบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งคู่ โดยที่บุคลากรสังกัดกองพัฒนานักศึกษามีประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ กับด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กองพัฒนานักศึกษานั้นมีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด ระยะเวลาที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม จึงสามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ประกอบกับด้านการประชาสัมพันธ์ กองพัฒนานักศึกษา มีการจัดทำเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อการให้บริการแจกให้นักศึกษา เพื่อสร้างความชัดเจนและความเข้าใจต่อผู้รับบริการ ทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งมีการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดโปสเตอร์บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย หรือจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัย บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ส่วนบุคลากรสังกัดกองบริการการศึกษา มีประสิทธิภาพในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากองบริการการศึกษานั้นมีการจัดทำรูปแบบการประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับ กองพัฒนานักศึกษา ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับกองบริการการศึกษามีระบบสารสนเทศ ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพใช้งานง่าย ทำให้ผู้รับบริการสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดต่อรับบริการถึงหน่วยงาน สร้างความ

สะดวกสบาย และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ จึงสามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น รูปแบบของการให้บริการของทั้ง 2 หน่วยงานในด้านใดที่ได้อยู่แล้วก็ขอให้คงรูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานคงเดิมไว้

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทั้ง 2 หน่วยงาน ยังมีข้อบกพร่องอยู่เพียงเล็กน้อยที่ควรแก้ไขและปรับปรุง ดังจะเห็นได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษา โดยเฉพาะในด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีจำนวนนักศึกษาแสดงความคิดเห็นจำนวนมากที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานทั้ง 2 ผู้รับบริการซึ่งเป็นนักศึกษา ได้แสดงความคิดเห็นในด้านคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยเน้นไปที่เรื่องของความมีใจรักในการให้บริการ (Service Mind) กล่าวคือ บุคลากรที่ให้บริการยังใช้วาจา คำพูดที่ไม่ค่อยสุภาพ ไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรภาพ เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีต่อการให้บริการ โดยจัดทำให้เป็นรูปแบบโครงการอบรมสำหรับบุคลากรที่มีลักษณะงานที่ให้บริการที่ต้องติดต่อกับนักศึกษาโดยเฉพาะ ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานอธิการบดี ในระดับกอง อาทิ กองพัฒนานักศึกษา กองบริการการศึกษา และงานบริการหน้าเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือ One stop service รวมถึง หน่วยงานระดับคณะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการให้แก่นักศึกษา ได้แก่ งานในฝ่ายกิจการนักศึกษา เป็นต้น โดยลักษณะโครงการในการอบรมนั้นอาจกำหนดให้ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษาในหน่วยงานดังกล่าว ต้องผ่านการอบรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นและมีใบประกาศนียบัตรรับรองแล้วจึงสามารถปฏิบัติงานในฝ่ายดังกล่าวได้ และเพื่อเป็นการคงความมาตรฐานคุณภาพการให้บริการไว้ ภายหลังจากที่ผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมและปฏิบัติงานในฝ่ายดังกล่าวแล้ว ก็ให้มีการจัดอบรมทุกๆรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้ง 2 รอบ (รอบที่ 1 ณ 1 ตุลาคม - 31 มีนาคม และรอบที่ 2 ณ 1 เมษายน ถึง 30 กันยายน) ทุกๆปี และกำหนดให้มีคะแนนประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ที่ 5 ถึง 10 คะแนน ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ทั้งนี้ จากการเสนอแนะวิธีการดังกล่าวของศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ที่ว่า หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริม การสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ดีให้มีความเป็นเลิศ โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีใจรักในการให้บริการ (Service Mind) และสอดคล้องกับ แนวคิด

สมรรถนะ (เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2557) ที่ว่า ข้าราชการจะต้องมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยคือ เรื่องของ การบริการที่ดี (Service Mind - SERV) ถือเป็นสมรรถนะ ที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน และสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการ (วรรณชนก อุบลพงษ์, 2557) ที่ว่า การให้บริการที่ดีจะต้องประกอบไปด้วย ตัว S ทั้ง 10 ซึ่ง 3 ใน 10 ตัว ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการให้บริการในการใช้วาจาและท่าทางที่สุภาพและเหมาะสมนั้น ได้แก่ Smooth คือ ผู้ให้บริการต้องมื่ออารมณ์ที่มั่นคง ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม Smile คือ การให้บริการด้วย รอยยิ้ม และ Speak คือ การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะอ่อนหวาน

3.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ในส่วนของข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ด้านคุณภาพในการให้บริการ สามารถทำได้โดยการ มอบงาน การสอนงาน หรือการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับต้นหรือเพื่อน ร่วมงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าสอนงานในเรื่องของเทคนิคการให้บริการที่ดีที่ซึ่ง จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาผู้รับบริการ หรืออาจทำได้โดยจัดให้มีการจัดทำกล่องรับ แสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มารับบริการ ให้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน และนำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นนั้นมาทำเป็นงานการพัฒนางานประจำ คู่งานวิจัย (Routine to Research หรือ R2R) เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการเสนอแนะวิธีการดังกล่าวของผู้ศึกษานั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชานันท์ ถ้ำคู่ (2545) ที่ว่า การจะวัดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต จะช่วยเห็นถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการนั้น ว่ามีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานมากน้อยระดับใด ได้นั่นเอง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุน วิชาการ ในระดับหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน ภายในสำนักงานคณบดี ทั้ง 6 คณะ ได้แก่ สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ และสำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์นักศึกษาประจำคณะที่ศึกษา

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2556). *โครงสร้างและการบริหารงานของกองบริการการศึกษา*. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2560 จาก <http://acad.ssru.ac.th/Academic/NewsDetail.aspx?page=info&id=6>.
- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2560). *รายงานสรุปจำนวนนักศึกษาลงทะเบียนเรียนและรักษาสภาพการนักศึกษา ประจำภาคเรียนที่ 1/2560*. ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560.
- กองบริหารงานบุคคล. (2551). *ระเบียบ ข้อบังคับ กฎ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล. พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547*.
- กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2558). *โครงสร้างและการบริหารงานของกองพัฒนานักศึกษา*. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2560 จาก <http://www.student.ssru.ac.th/view/>.
- กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2559). *คู่มือขั้นตอนการติดต่อการให้บริการสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*.
- ฐาณิญา อรรถธิโกภ. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมราชองครักษ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- ณวัฒน์ญกรณ มหาโชคานินัน. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2544). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2557). *การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ (หน่วยที่ 10)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

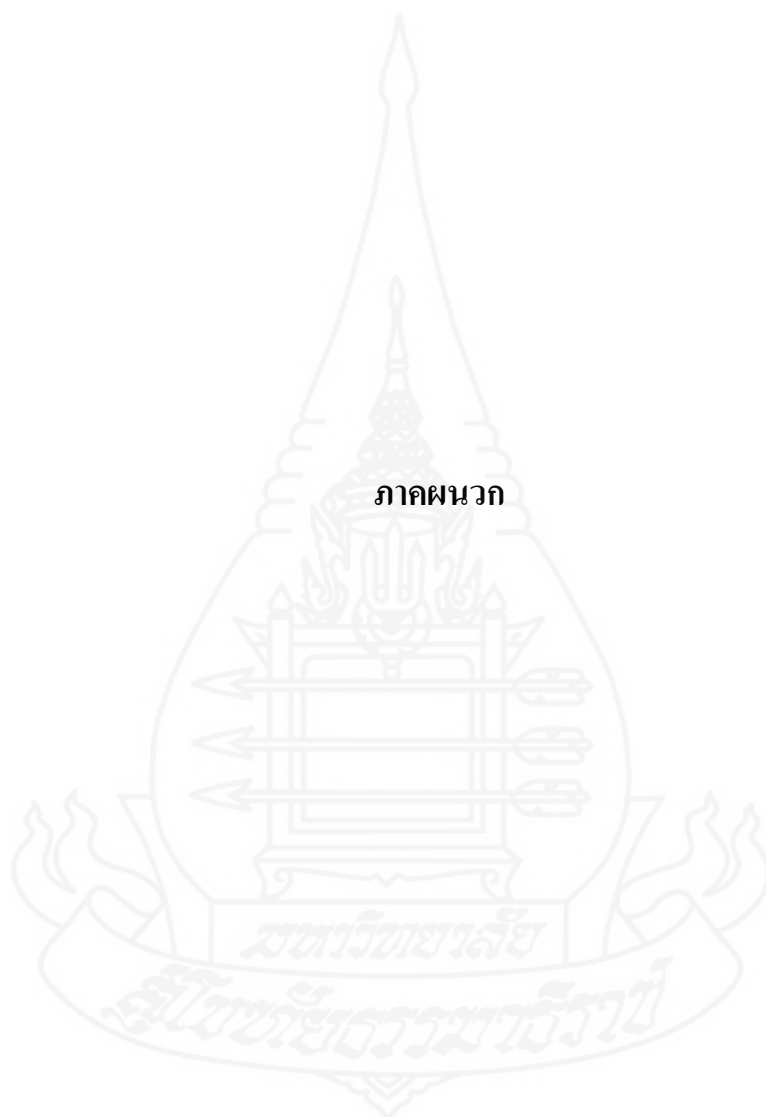
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2553). การศึกษานโยบายสาธารณะของไทย: กรณีศึกษานโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา นโยบายสาธารณะ* (หน่วยที่ 8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2558). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไททัศน์ มาลา. (2561). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครองท้องถิ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. *รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยหาดใหญ่*, สงขลา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 15). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นันทพร อารมณชีน. (2558). *ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกสถานพยาบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นราธิป ศิริราม. (2559). *แนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)*. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2561 จาก <http://www.sms-stou.org/archives/826?lang=th>
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2549 ข้อ 1 (3) และ (5).

- ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2558). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฤาเดช เกิดวิชัย. (2560). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สมมติฐาน. *เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติเพื่อการวิจัยทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฤทัยรัตน์ รักเกื้อ. (2558). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสหกรณ์ในจังหวัดหนองคาย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พัชรารวรรณ กระจุกศรีธา. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เพชร อินทร์รัตน์, เทพศักดิ์ บุญรัตน์, สุรพร เลี่ยนสลาย. (2557). *ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(3).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2558). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ สหรัฐอเมริกา 1 ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: ภูมิศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พรชัย พงษ์ดี. (2555). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทาง ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 8 (2).
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). *เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มัลลิกา บุญนาค. (2555). *สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิกิพีเดีย. (2560). *ความหมายของประสิทธิภาพ*. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2560 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประสิทธิภาพ>.
- วาสิณี มาลัย. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร*. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 3(1).
- วัฒนา พัฒนพงษ์. (2546). *BSC and KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: แปซิฟิก.
- วีระเดช เชื้อนาม. (2547). *เขย่า Balanced Scorecard แล้วลงมือทำที่ละขั้นตอนตลอดแนว*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้งจำกัด.
- วรรณชนก อุบลพงษ์. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริชัย กาญจนวาที และคณะ. (2535). *บทที่ 6 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2560 จาก <http://pioneer.netserv.chula.ac.th/~jaimorn/re6.htm>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น*. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2560 จาก https://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=161
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน*. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2560 จาก <https://www.opdc.go.th/lite/content0802.html>.
- สำนักราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสภา พ.ศ. 2554*. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2560 จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (ม.ป.ป). *บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง*. สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2557 จาก <http://ird.stou.ac.th/dbresearch/uploads/94>.
- เสนาะ ดิยาว์. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุพัตรา รักการศิลป์ และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตร บัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 2(8).
- สุภลักษณ์ วัชรินบำรุง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราราด สาขาเมืองตราราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง. สืบค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2560 จาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/bsc.html>.
- อรสุดา คูศิริรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีบุคคลส่วนกลาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Abdul Mannan Khan. (2014). Measuring Effectiveness and Efficiency of an Academic Library's Collection and Services of the Central Library, *Allahabad University: Users' Point of View*, Accepted author version posted online: 17 Jul 2014, Published online: 17 Jul 2014: 31 – 40.

ภาคผนวก



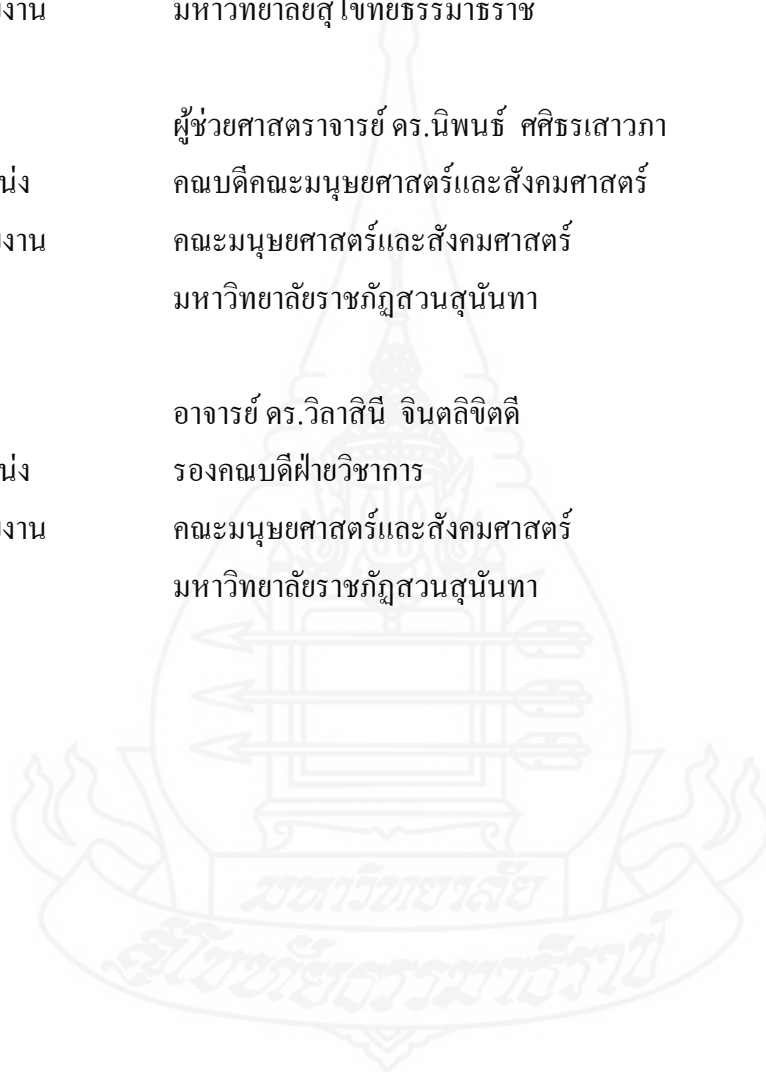


ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย
ตำแหน่ง วิชาการในตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา
ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ชื่อ อาจารย์ ดร.วิลาสินี จินตลิขิตดี
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตรีศึกษา เปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามประกอบไปด้วยชุดคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดกองบริการการศึกษา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ทางการศึกษาในการวิจัยเท่านั้น

4. ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|-------------------|-----------------------------------|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1) 18 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 19 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3) 20 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 21 ปี ขึ้นไป |
| 3. นักศึกษาชั้นปี | <input type="checkbox"/> 1) ปี 1 | <input type="checkbox"/> 2) ปี 2 |
| | <input type="checkbox"/> 3) ปี 3 | <input type="checkbox"/> 4) ปี 4 |

4. คณะที่ศึกษา

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) คณะครุศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| <input type="checkbox"/> 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 4) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> 5) คณะวิทยาการจัดการ | <input type="checkbox"/> 6) คณะศิลปกรรมศาสตร์ |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 5,001 – 7,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 7,001 – 9,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 9,001 – 11,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 11,001 – 13,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 13,000 บาท ขึ้นไป |

6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 1 – 3 ครั้ง /เดือน | <input type="checkbox"/> 2) 4 – 6 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3) 7 - 9 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 4) 10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป |

7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการหน่วยงาน กองบริการการศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 1 – 3 ครั้ง /เดือน | <input type="checkbox"/> 2) 4 – 6 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3) 7 - 9 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 4) 10 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษา

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพในการให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
4. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง					
5. เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง					
7. มีการแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้ท่านทราบ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. มีแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) ไว้อย่างชัดเจน					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
10. หน่วยงานมีการจัดทำแบบสอบถามหรือกล่องรับแสดงความคิดเห็นสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ					
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
13. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด					
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ					
15. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม					
ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และคล่องตัวในการติดต่อ					
17. สภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความเหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสงสว่าง					
18. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
19. หน่วยงานมีระบบขั้นตอนกระบวนการในการติดต่อที่สะดวก					
20. มีการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว หรือ One stop service					
21. มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
22. หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ					
23. ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอ มากขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์					
24. ภายในหน่วยงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบในแต่ละจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
25. หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อกับบริการแจกให้แก่นักศึกษา					
26. หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับนักศึกษา					
27. หน่วยงานมีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย					
28. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัยบนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก					
29. ความชัดเจน และความถูกต้องในการประชาสัมพันธ์					
30. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ					
31. หน่วยงานมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยหรือทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ					
ด้านระบบสารสนเทศ					
32. รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssrु.ac.th และ reg.ssrุ.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
33. ระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย					
34. ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้างหรือล่มบ่อย (Error)					
35. กรณีที่เกิดปัญหาเว็บไซต์ระบบล่ม หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
36. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวก					
37. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ที่ student.ssrุ.ac.th หรือข้อมูลตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคการศึกษา ที่ reg.ssrุ.ac.th					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38. ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกรับบริการ ต่อตัวท่าน					
39. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานเกิดประโยชน์ต่อตัวท่านมากที่สุด					
40. ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัด กองบริการการศึกษา

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพในการให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
4. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง					
5. เจ้าหน้าที่ ใช้กริยาและวาจาด้วยความสุภาพในการให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง					
7. มีการแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้ท่านทราบ					
8. มีแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) ไว้อย่างชัดเจน					
9. เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
10. หน่วยงานมีการจัดทำแบบสอบถามหรือกล่องรับแสดงความคิดเห็นสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
13. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว กะทัดรัด					
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่าง รวดเร็วและตรงความต้องการ					
15. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม					
ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และ คล่องตัวในการติดต่อ					
17. สภาพแวดล้อมภายในอาคาร มีความเหมาะสม เช่น อากาศถ่ายเท อุ่นหภูมิ แสงสว่าง					
18. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ รorรับบริการเช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
19. หน่วยงานมีระบบขั้นตอนกระบวนการในการติดต่อ ที่สะดวก					
20. มีการจัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว หรือ One stop service					
21. มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
22. หน่วยงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และ เพียงพอต่อการให้บริการ					
23. ในอนาคตท่านอยากให้หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยและมีจำนวนที่ เพียงพอ มากขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์					
24. ภายในหน่วยงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบในแต่ละจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
25. หน่วยงานมีเล่มคู่มือขั้นตอนสำหรับการติดต่อกับบริการแจกให้แก่นักศึกษา					
26. หน่วยงานมีศูนย์ให้คำปรึกษาด้านการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริการสำหรับนักศึกษา					
27. หน่วยงานมีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดโปสเตอร์ บนกระดานบอร์ดประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย					
28. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อออนไลน์ที่ทันสมัยบนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต ผ่านทางไลน์ หรือ เฟซบุ๊ก					
29. ความชัดเจน และความถูกต้องในการประชาสัมพันธ์					
30. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการรับบริการ					
31. หน่วยงานมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยหรือทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ					
ด้านระบบสารสนเทศ					
32. รูปแบบการจัดทำระบบช่องทางสารสนเทศ เว็บไซต์ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ของนักศึกษา มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
33. ระบบสารสนเทศ มีความชัดเจน และใช้งานง่าย					
34. ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีคุณภาพ ระบบไม่ค้างหรือล่มบ่อย (Error)					
35. กรณีที่เกิดปัญหาเว็บไซต์ระบบล่ม หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
36. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวก					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
37. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลการขอยกเลิกการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ที่ student.ssru.ac.th หรือข้อมูลตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคการศึกษา ที่ reg.ssru.ac.th					
38. ระบบสารสนเทศที่มี เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกรับบริการ ต่อตัวท่าน					
39. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานเกิดประโยชน์ ต่อตัวท่านมากที่สุด					
40. ท่านคิดว่าในอนาคตอยากให้มีการปรับปรุงพัฒนา ระบบ student.ssru.ac.th และ reg.ssru.ac.th ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองพัฒนานักศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สังกัด กองบริการการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายศิวพงษ์ อ้อพงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	14 สิงหาคม 2532
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ตำแหน่ง	บุคลากร ระดับปฏิบัติการ

