

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
ในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นางสาวอัมพวรรณ หนูพระอินทร์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Opinions on Services of Support Staff in the Dean office of Humanities and
Social Sciences Faculty, Suratthani Rajabhat University**

Miss Ampawan Nupra - in

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

2014

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผู้ศึกษา นางสาวอัมพวรรณ หนูพระอินทร์ **รหัสนักศึกษา** 2553000817 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชัยฤทธิ์ วัฒนาวรรณวัฒน์ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาปัญหาการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ประชากรที่ศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนรวม 5,038 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 370 คน ได้จากการคำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ ตามลำดับ แต่ในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีความเห็นว่า บุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (2) นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัญหาสำคัญที่พบได้แก่ ผู้รับบริการยังมีความไม่มั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ และวิธีการให้บริการยังไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะควรกระตุ้นให้บุคลากรเข้าอบรมเพื่อพัฒนางานที่ปฏิบัติ พัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของตน และควรมีระบบการให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ

คำสำคัญ: การให้บริการ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Independent Study title: Opinions on Services of Support Staff in the Dean office of Humanities and Social Sciences Faculty, Suratthani Rajabhat University

Author: Miss Ampawan Nupra – in; **ID:** 2553000817;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanyaras Wasawanawat, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The purpose of this independent study were 1) to study opinions towards services of support staff; 2) to compare these opinions of support staff's services regarding personal factors; and 3) to study problems about the services of support staff in the dean office of Humanities and Social Sciences Faculty in Suratthani Rajabhat University.

The study population consisted of 5,038 academic staff and students using the services of support staff in the dean office of Humanities and Social Sciences Faculty. The number of sample from Taro Yamane's formula was 370 students and 22 academic staff. Questionnaires and interview were used to collect data. Statistics used in data analysis included percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The finding showed that 1) overall, the opinions towards services of support staff in the dean office of Humanities and Social Sciences Faculty in Suratthani Rajabhat University was at the good level. Considering each criterion, all criteria were at the good level. The mean of these criteria ordered from the highest mean to the lowest mean was service providers, efficiency of service system, equality, and results of services, respectively. Academic staff thought the number of support staff was insufficient to provide services. 2) Students with different personal factors had similar opinions about overall services at the significance level of 0.05; and 3) The main problems were that service recipients were not confident if the information received from service providers is correct and service approaches were not dexterous. The recommendations were that support staff should be encouraged to take training to improve their duties and develop research relating to their work. Moreover, there should be one stop service system.

Keywords: Service, Support Staff, Humanities and Social Sciences Faculty, Suratthani Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณมายังท่านเหล่านี้ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์รัชฎญ์ธรรม์ วศวรรณวัฒน์ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือแนะแนวทางการศึกษาค้นคว้าอิสระ พร้อมทั้งได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขพร้อมทั้งให้คำชี้แนะต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนกระทั่งงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมทรง นุ่มนวล คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่กรุณาช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์ทรงศรี ชำนาญกิจ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ กลุ่มวิชาวิจัย/วัดผลและประเมินผล และนางสาวนุสรรา เฟ็งแก้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานวิจัยและงานบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และให้กำลังใจในการทำการศึกษาอย่างดียิ่งขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบคุณกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ที่ทำให้มีความมานะและมุ่งมั่นในการต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ แม่และพ่ออันเป็นที่รักที่สนับสนุนทั้งทรัพย์และกำลังใจในการเรียนมาโดยตลอด พี่น้องร่วมรุ่น MBA 12 ทุกคน ที่ให้คำแนะนำและกำลังใจอบอุ่นตลอดมา

ประโยชน์และคุณค่าของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอให้เป็นแหล่งความรู้แก่ผู้ที่สนใจทุกท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการให้บริการเพื่อนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

อัมพวรรณ หนูพระอินทร์

28 ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
มาตรฐานการบริการของภาครัฐ.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ.....	26
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.....	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษา.....	46
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ.....	59
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการศึกษา.....	64
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก	80
ก ราชนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	81
ข แบบสอบถาม.....	83
ค แบบสัมภาษณ์.....	90
ประวัติผู้ศึกษา.....	94



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างตัวชี้วัดในระบบภาคเอกชนและประชาชน.....	25
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (นักศึกษา).....	42
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรสายวิชาการ).....	43
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล n = 370.....	49
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยภาพรวม.....	50
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านความเสมอภาค.....	53
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านผลของการให้บริการ.....	54
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน ตามเกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน.....	55
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามเพศ.....	56
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามอายุ.....	57
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตาม ประเภทนักศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ..... ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน	59
ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล n = 22.....	60

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 พันธกิจ 4 ประการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	31
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.....	32
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ.....	33
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงาน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	34



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูประบบราชการตามนโยบายของรัฐบาล ได้มีการนำแนวคิดเรื่อง “คุณภาพ” มาเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนที่ระบบราชการควรสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากลให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ โดยส่วนรวมสอดคล้องกับกลยุทธ์หลัก ในการสร้างความเป็นเลิศในระบบราชการ ซึ่งรัฐบาลได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เพื่อให้มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาค ประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักความมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของ หน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูง เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็น กฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนด เป้าหมาย ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากหน่วยงานราชการใช้หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ในการบริหารจัดการ ก็ย่อมนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

คุณภาพการให้บริการนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่สถานบริการทุกแห่งควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้น หมายถึง สถานบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจและมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ โดยผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการเป็นผู้ประเมินว่า การบริการนั้นเป็นไปตามที่ตนคาดหวังหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการก็จะไม่มารับบริการอีก ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการ สอบถามความคิดเห็นต่อการบริการนั้น เพื่อกำหนดสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและจัดให้บริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2549 ประกาศ ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ.2549 ข้อ 3 ให้แบ่งส่วนราชการในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว เป็นสำนักงานคณบดี เพื่อดำเนินการขยายตัวของนักศึกษาและอาจารย์ รวมถึงบุคลากรสนับสนุน การศึกษาของสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ และนโยบายการบริหารจัดการสำนักงานคณบดี และเพื่อการบริหารงานสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการและความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานของคณะ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการควบคุมและการบริหารจัดการเพื่อวิเคราะห์และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานบริการของสำนักงานคณบดี ซึ่งการแบ่งส่วนงานในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 4 งาน ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริการการศึกษา แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาเบื้องต้นพบว่าการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่หลากหลายประเภท เช่น อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ยังมีปัญหาเรื่องสถานที่ให้บริการ ระเบียบแนวปฏิบัติการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ และโดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ฉะนั้น การสร้างความมั่นใจในการให้บริการของบุคลากร ที่อาจารย์และนักศึกษาพึงพอใจ ย่อมส่งผลถึงสภาวะจิตใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มารับบริการ หากความสามารถในการให้บริการตลอดจนการบริการไม่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์

และนักศึกษาแล้ว จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจในมาตรฐานคุณภาพบริการ ประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงคุณภาพการบริการที่ขาดความต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวที่ว่า หากองค์กรธุรกิจการขายสินค้าและบริการที่ขาดคุณภาพย่อมนำมาความเสื่อมเสียมาสู่กิจการได้ ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพกลายเป็นมาตรฐานที่แน่นอนจะต้องมีการควบคุมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะด้านการศึกษาและสาธารณสุขทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนเริ่มมีการแข่งขันกันมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่การแข่งขันเพียงด้านราคา แต่ยังมุ่งเน้นไปที่ด้านคุณภาพด้วย ซึ่งเป็นเกณฑ์สำคัญที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545)

จากความสำคัญข้างต้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพบริการในสถานศึกษาของรัฐและเอกชนที่จะต้องควบคุม พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ความสะดวก รวดเร็ว และการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาในการให้บริการ จากปัญหาดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร ในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันจะเป็นปัญหาในการควบคุมพัฒนาคุณภาพของคณะ ในการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้และนำข้อบกพร่องปัญหาอุปสรรคหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ เสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวางแผนตัดสินใจ ดำเนินการพัฒนางานในคณะ เพื่อสนองนโยบายมหาวิทยาลัยและความต้องการในการบริการที่อาจารย์และนักศึกษาพึงจะได้รับให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ทรัพยากรบุคคลมีการพัฒนาตนเอง ดำรงไว้ซึ่งคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นประโยชน์ช่วยพัฒนาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ให้เกิดคุณภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

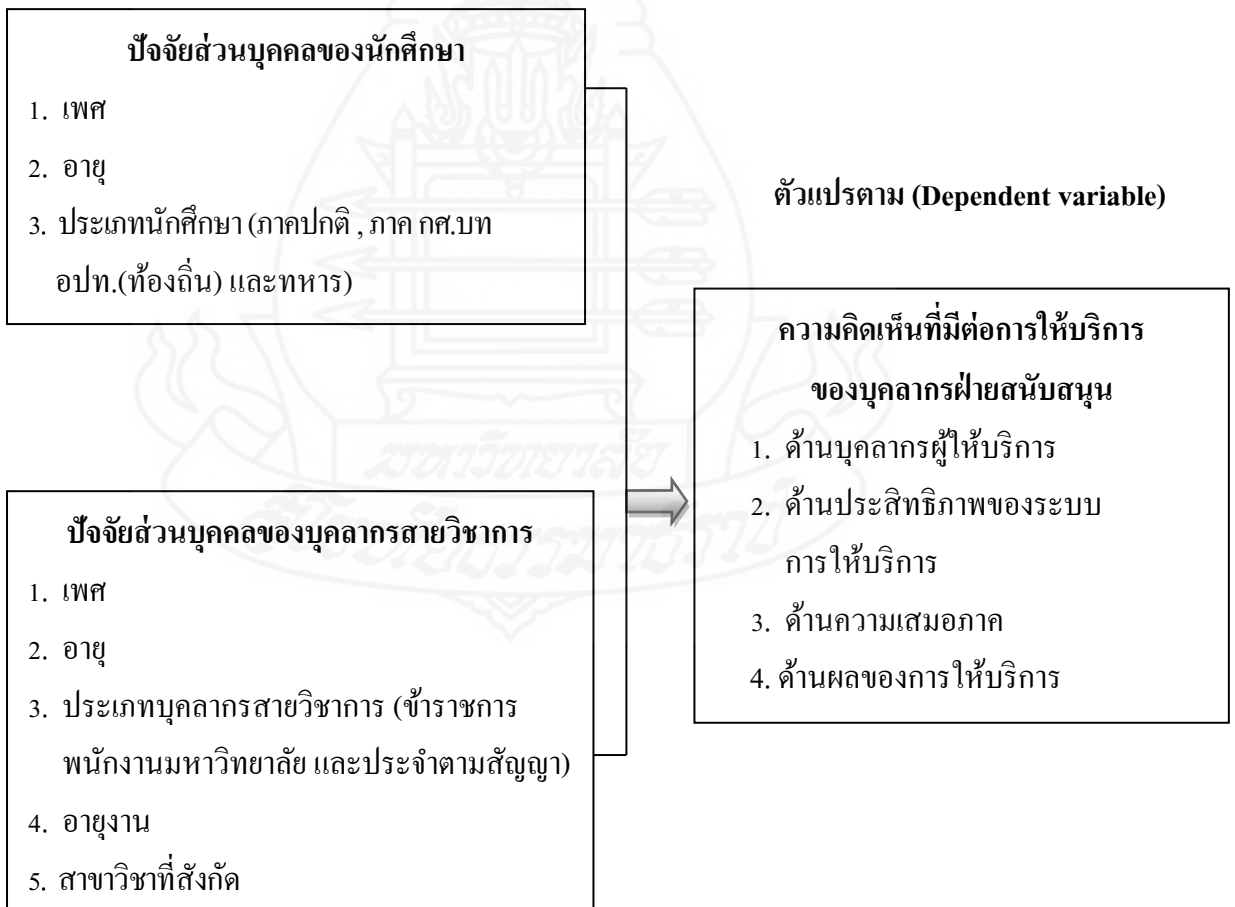
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา ต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ นักศึกษา และบุคลากรสายวิชาการ เนื่องจากนักศึกษาเป็นกลุ่มใหญ่มีจำนวนมากถึง 4,928 คน จึงสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ มีจำนวนน้อยจึงใช้การสัมภาษณ์และวิเคราะห์เนื้อหา ดังนั้นกรอบการศึกษาครั้งนี้จึงแสดงได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ต้องการทดสอบสมมติฐานดังนี้

4.1 การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.41

4.2 นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการและนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 5,038 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 110 คน นักศึกษา จำนวน 4,928 คน โดยนักศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 3,674 คน 2) นักศึกษาภาค กศ.บพ จำนวน 1,038 คน และ 3) นักศึกษา อปท.ท้องถิ่น และโครงการทหาร จำนวน 216 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2557)

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้กำหนดขอบเขตของประชากรที่ศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ แต่จะทดสอบสมมติฐานเฉพาะความคิดเห็นของนักศึกษา ดังนั้นจึงกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ประเภทนักศึกษา (ภาคปกติ ภาค กศ.บพ อปท. ท้องถิ่น และโครงการทหาร)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ
- 2.3 ด้านความเสมอภาค
- 2.4 ด้านผลของการให้บริการ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วางแผนการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนไว้ดังนี้ การทบทวนวรรณกรรม สังเคราะห์งานวิจัย ออกแบบสอบถาม แจกแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล แก้ไขปรับปรุง และจัดพิมพ์ฉบับร่าง เพื่อเสนอผลงาน ระหว่างเดือนมิถุนายน 2558 – ตุลาคม 2558 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2558

5.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาดังจะกล่าวต่อไปนี้ ทั้งนี้เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

6.1 ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ ที่ใช้บริการจากฝ่ายบุคลากรสายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

6.2 บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ที่สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยจำแนกเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และประจำตามสัญญา ประกอบด้วย 11 สาขาวิชา ดังนี้

- 6.2.1 สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
- 6.2.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 6.2.3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 6.2.4 สาขาวิชาภาษาจีน
- 6.2.5 สาขาวิชาภาษาไทยธุรกิจ
- 6.2.6 สาขาวิชาการจัดการทางวัฒนธรรม
- 6.2.7 สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์
- 6.2.8 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
- 6.2.9 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- 6.2.10 สาขาวิชาจิตกรรมการ
- 6.2.11 สาขาวิชาดนตรีสากล

6.3 ประเภทนักศึกษา หมายถึง การจำแนกกลุ่มของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น

- 6.3.1 นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาเต็มเวลาในวันทำการปกติของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- 6.3.2 นักศึกษาภาค กศ.บท. หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษานอกเวลาราชการในวันเสาร์ – อาทิตย์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- 6.3.3 นักศึกษาอปท. หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษานอกเวลาราชการในวันเสาร์ – อาทิตย์ ซึ่งเป็นนักศึกษาในโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 6.3.4 นักศึกษาทหาร หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษานอกเวลาราชการ ซึ่งเป็นนักศึกษาในโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีกับกระทรวงกลาโหม

6.4 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติในสำนักคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ

6.5 สำนักงานคณบดี หมายถึง หน่วยงานกลางของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ให้บริการแก่บุคลากรสายวิชาการและนักศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

6.6 ความคิดเห็นต่อการให้บริการ หมายถึง มุมมองความคิดของผู้รับบริการจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

6.6.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความสนใจและเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความสุภาพ อ่อนน้อม มีมารยาท มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีไหวพริบในการปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว และมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย

6.6.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีการจัดระบบ และขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน วิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน บริการได้ทันตามกำหนดเวลา มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการสามารถติดต่อได้โดยง่ายและสะดวก สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ และมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า

6.6.3 ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนด้วยความยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ กติกา มีการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการมีสิทธิร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ และได้รับสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่

6.6.4 ด้านผลของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ มีความมั่นใจและไว้วางใจ มีความเชื่อถือนในข้อมูล ข่าวสาร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความประทับใจในการให้บริการในภาพรวม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังเช่น

7.1 ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย และรูปแบบการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

7.2 ทำให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 6) คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มี ตัวต่อนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549: 21) ให้ความหมายการบริการว่า หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่กิจกรรมหรือผลประโยชน์ เหล่านั้น ไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549: 14) ให้ความหมายการบริการ คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัว

สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องกับ แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้ นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติกร ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลึค และลอเรน ไรท์. (2546 : 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้

1) การบริการเป็นปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2) การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทน นำความเปลี่ยนแปลงมาให้

กรอนรูส์ (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผู้ผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Lehtinen (1983 : 21 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551: 28) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1997: 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

จากความหมายดังกล่าว ทำให้พิจารณาเห็นถึงความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งส่วนแต่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะทุกองค์กรในแต่ละธุรกิจด้านการบริการมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับ การให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นอีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ

1.2 ลักษณะของการบริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้าในลักษณะต่างกัน ได้ดังนี้

1.2.1 การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

1.2.2 การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549)

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

1.3 หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 173 – 174) กล่าวว่า การบริการ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้า หรือการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและการสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายผู้ให้บริการเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

1.4 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร(2542) กล่าวว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 26 – 28) กล่าวว่า จุดสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ความตรงต่อเวลา และการรักษาคำมั่นสัญญา
- 2) มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค
- 3) มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

4) การสร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

5) ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้

6) ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น

7) ต้องมีความสุภาพ มารยาทที่งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

8) ต้องมีการปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

พรณี ชุติวฒนาธาดา (2544) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค “การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

สมิต สัจฉกร (2546: 174 – 176) กล่าวไว้ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุถูกจอบในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียม หมายถึง คนส่วนมากต้องการมีสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าการให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับผู้ให้บริการไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่

คนเพียงคนเดียวแต่ทำอย่างไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก ผู้ให้บริการอาจพูดพอได้ยันกับลูกค้าบางคนว่าเป็นการให้บริการแบบพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ หมายถึง การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต้องตระหนักคือว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

วคิน อิงคพัฒนากุล (2555: 36) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) Management หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ เป็นต้น

2) Academic หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) Unique หมายถึง ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ของตนเอง

4) Care หมายถึง การดูแลรักษาและเอาใจใส่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) Health หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) Environment หมายถึง ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

7) Service Mind หมายถึง การมีจิตใจพร้อมให้บริการ ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรมการประพฤติน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectancy) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5) ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกัน นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกๆ คนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6) ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่น และเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7) ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

จากการศึกษาลักษณะของการบริการที่ดี สามารถสรุปได้ว่าการบริการที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติต่อผู้ที่มารับบริการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องยึดหลักการพื้นฐานดังนี้ คือการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ ต้องมีความสุภาพ มารยาทที่

งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน ทั้งนี้การให้บริการจะประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการ และควรมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป และต้องถือปฏิบัติดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียม ทำให้เกิดความชื่นใจ ถ้าผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามหลักต่าง ๆ ที่นำเสนอไว้แล้วนั้น ก็จะเป็นส่วนทำให้องค์การทั้งหลายมีคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งหลักการให้บริการจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ระบบการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.5 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

พินล เมฆสวัสดิ์ (2550: 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

กรอนรูส (Gronroos) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแอมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของซีแอมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่

สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1985)

นิตยาพร เสมอใจ (2549: 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2003: 455)

คุณภาพของการบริการ เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้ลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker and Stanton. 2001 : อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 437)

จากความหมายของคุณภาพบริการข้างต้นอาจสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับว่าลูกค้าได้รับบริการจริงตามความคาดหวังที่ตั้งไว้หรือไม่ ทั้งนี้คุณภาพการบริการจะต้องอาศัยความพร้อมของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง

น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

1.6 การประเมินคุณภาพการบริการ

Parasuraman และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ มี 10 ประการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550: 240)

1) ความไว้วางใจ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความต้องการในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน และต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ และส่วนลด เป็นต้น

7) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

พาราซูรามาน (Parasuraman) และคณะ ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ประการข้างต้น ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่วัสดุรับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ตามต้องการ

4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอักษาศักดิ์ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5) การเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการ ตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

โดยทั่วไปลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง กับ คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทยังสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็น “คุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด” ซึ่งจะทำได้ผลสรุปเป็น “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้” (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช่อะไรที่คาดหวัง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106 – 107) กล่าวว่า ว่าคุณภาพจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1) การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ สิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏเครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคารและร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพและมักใช้ร่วมกับปัจจัยกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้ โปสเตอร์ เป็นต้น
- ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2) ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ที่น่าเชื่อถือ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในความหมายที่กว้าง ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาที่ให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำได้ ดังนี้

- ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- มีความถูกต้องด้านการชำระเงิน การบันทึกข้อมูลของลูกค้า

3) การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและบริการโดยทันที ปัจจัยนี้เน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีนี้ ต้องเป็นไปตามทักษะของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น

- ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว

- มีความพร้อมในการบริการ
- เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

4) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่า มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น การบริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่นได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

5) การเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อะไรก็ใส่ใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

- เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคน โดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

พิพัฒน์ ก้องกิจ (2546 : 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) การวัดทำให้พวกเราเกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า

2) การวัดทำให้พวกเรารู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่พวกเราต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาเราไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3) การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานด้วยอยู่

4) การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้า นั่นเอง

Peter and Donnelly (2004: 180 – 183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1) การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตั้งตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการ อย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4) ความมั่นใจได้ในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการบริการ

5) ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ รับฟังปัญหา และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

1.7 ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลคุณภาพบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548: 168 – 169) กล่าวว่า iva ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลคุณภาพการบริการ คือ แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุด มี 2 แหล่ง ได้แก่

(1) การสอบถามโดยตรงจากลูกค้า แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งคือลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

(2) พนักงานที่ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อกับและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และใช้เวลากับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าลูกค้าต้องการ ชอบ หรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงมีความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง

2) ข้อมูลที่ถูกต้องและข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

(1) คุณภาพการของบริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจของลูกค้าในอนาคต

(2) เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งชั้นด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

(3) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าลูกค้าพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการและพึงพอใจ ก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สิ่งที่เป็นเรื่องที่สำคัญและสำคัญอย่างยิ่งในการบริการ คือ การสร้างคุณภาพทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องสำรวจความต้องการของลูกค้า เพราะเกณฑ์ในการประเมินของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่จะต้องบอกให้ทราบว่า ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรหรือกิจการอย่างไร เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะทำให้ลูกค้าพอใจได้นั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองลูกค้าทันที การทำให้ลูกค้ามั่นใจ การเข้าใจลูกค้า เพราะเป็นหลักการให้บริการและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ

2. มาตรฐานการบริการของภาครัฐ

ระบบมาตรฐานของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มีความเป็นมาจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 8/41 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้น ได้มีการพิจารณาข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ. และที่ปรึกษาด้านวิชาการ สำนักงาน ก.พ. ได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ โดยได้เสนอระบบมาตรฐานรวม 11 ระบบ เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและ

สังคมส่วนรวม สมตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 40 มาตรา 75

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ 10 ประการ ได้แก่

- 1) ความเสมอภาคในการบริการ
- 2) ความเป็นธรรมในการบริการ
- 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 4) สิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 5) ความทั่วถึงของการบริการ
- 6) ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- 7) ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- 8) ความประหยัด ทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- 9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับรองมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ พ.ศ. 2543 ข้อ 4 ได้กำหนดมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยระบบต่าง ๆ 10 ระบบที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล
- 2) ระบบมาตรฐาน 1102 : ระบบการสื่อสาร
- 3) ระบบมาตรฐาน 1103 : ระบบตัดสินใจ
- 4) ระบบมาตรฐาน 1104 : ระบบการพัฒนาบุคลากร
- 5) ระบบมาตรฐาน 1105 : ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- 6) ระบบมาตรฐาน 1106 : ระบบการมีส่วนร่วม
- 7) ระบบมาตรฐาน 1107 : ระบบการบริหารภาคเอกชน ประชาชน
- 8) ระบบมาตรฐาน 1108 : ระบบการประเมินผล
- 9) ระบบมาตรฐาน 1109 : ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- 10) ระบบมาตรฐาน 1110 : ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ระบบมาตรฐาน 1107 เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาคเอกชน ประชาชน ซึ่งเน้นให้หน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานในการบริการ ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน และแต่ละด้านมีตัวชี้วัด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างตัวชี้วัดในระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพ	1. ความรวดเร็ว 2. ค่าบริการถูก
คุณภาพ	1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์
ความทั่วถึง	1. พื้นที่เป้าหมาย 2. กลุ่มเป้าหมาย
ความเสมอภาค	1. การไม่เลือกปฏิบัติ 2. การขยายโอกาส
ความเป็นธรรม	1. ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ 2. ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ 3. ความเป็นธรรมระหว่างเพศ 4. ความเป็นธรรมระหว่างรายได้
การตอบสนองความต้องการ	1. ปัญหาความต้องการ 2. การจัดลำดับความสำคัญ
การตอบสนองความพึงพอใจ	1. ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า 2. การยอมรับ 3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4. การประกันความเสี่ยง
ความต่อเนื่อง	1. ช่วงระยะเวลาการให้บริการ 2. การบริการหลังการขาย
ความสะดวก สบาย	1. การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
ความพร้อมให้บริการ	1. การบริการตลอด 24 ชั่วโมง 2. ความพร้อมของหน่วยงาน 3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎีความพึงพอใจ

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

3.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 249) พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของความเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

โคเลสนิก (Kolesnik อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540 : 33) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแปลความหมาย หรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542: 141) สรุปไว้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

วัตรภู อาจหาญ (2542 : 8) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิดและทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นอาจจะเป็นไปได้ในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

พรนิภา ยันนาคี ชูติมา ศิริจันทร์ รัตนต์ชัย นพแก้วและบวร บัวขาว (2546 : 142) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ความรู้สึ หรือทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปแล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัย

ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกรู้ใจของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียนเป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบกระบวนการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพอใจสูงสุด

3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม เป็นต้น

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ ทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้คือต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนก็จะหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการค้นร่นอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

3.3 ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley

ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและ ความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความ พพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถ แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้ เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิด ได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการ ออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทาง กายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการ บริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานคณะบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นหน่วยงานระดับคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยเริ่มจากการก่อตั้งวิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี ซึ่งตั้งขึ้นตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515- พ.ศ. 2519) เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2516 เป็น 1 ใน 7 แห่งของวิทยาลัยครูที่ตั้งขึ้นใหม่ สังกัดกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการ ในโครงการเงินกู้ของธนาคารโลก จำนวน 54 ล้านบาท ดำเนินการจัดตั้งเป็นโครงการระยะ 3 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2517 – พ.ศ. 2519 โดยมีพัฒนาการมาโดยลำดับ

4.1 พัฒนาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

พุทธศักราช 2519 เริ่มใช้ชื่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เหมือนกับคณะวิชาอื่น ๆ ของวิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี รับผิดชอบและดำเนินการสอนนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.)

พุทธศักราช 2521 เปิดรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ. ชั้นสูง) ในวิชาเอกต่าง ๆ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

พุทธศักราช 2522 ได้ขยายฐานจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในโครงการอบรมบุคลากรประจำการ (อ.ค.ป.) ตามนโยบายของวิทยาลัย

พุทธศักราช 2523 ได้ขยายการจัดการศึกษา โดยรับนักศึกษาภาคปกติระดับปริญญาตรี

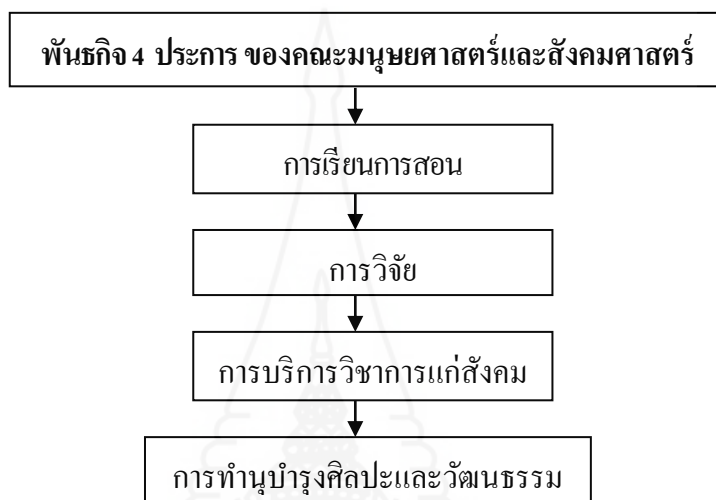
พุทธศักราช 2525 ได้เปิดการสอนตามโครงการอบรมบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ที่จังหวัดชุมพร ตามนโยบายของสถาบันที่ต้องการขยายการผลิตบัณฑิตตามความต้องการของท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ

พุทธศักราช 2528 เปิดรับนักศึกษาทั้งระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี สาขานอกเหนือจากสาขาครุศาสตร์ ได้แก่ สาขาศิลปศาสตร์และอีกหลายกลุ่มสาขาวิชา

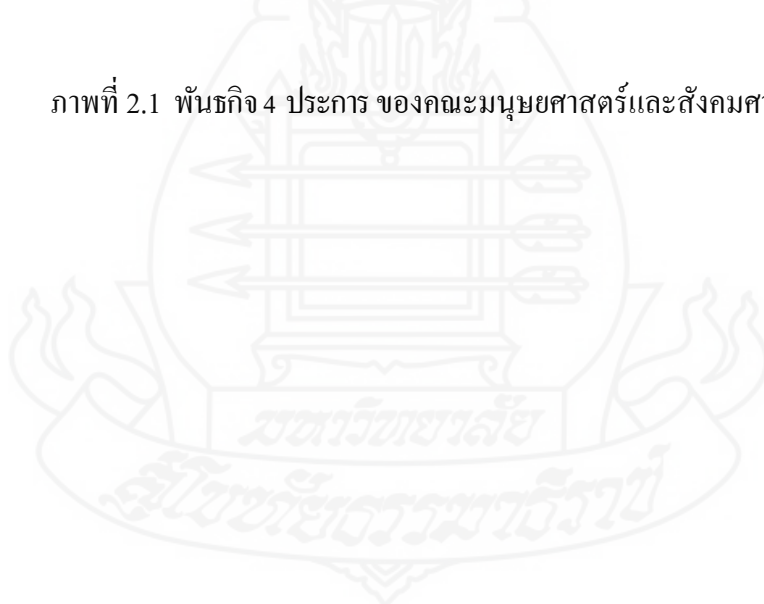
พุทธศักราช 2538 ชื่อ “คณะวิชา” เปลี่ยนเป็น “คณะ” ไม่มีคำว่า “วิชา” ต่อท้าย ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏพุทธศักราช 2538

พุทธศักราช 2542 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารคณะตามนโยบายของสภาสถาบันราชภัฏ คือ ยกเลิก “ภาควิชา” ให้มีการรวมกลุ่มอาจารย์ในรูปของคณะกรรมการกลุ่มสาขาวิชารับผิดชอบ ด้านวิชาการเรียกว่า “กลุ่มสาขาวิชา” และมีสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นหน่วยดำเนินงาน

พุทธศักราช 2547 สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างดังกล่าว ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พันธกิจ 4 ประการ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

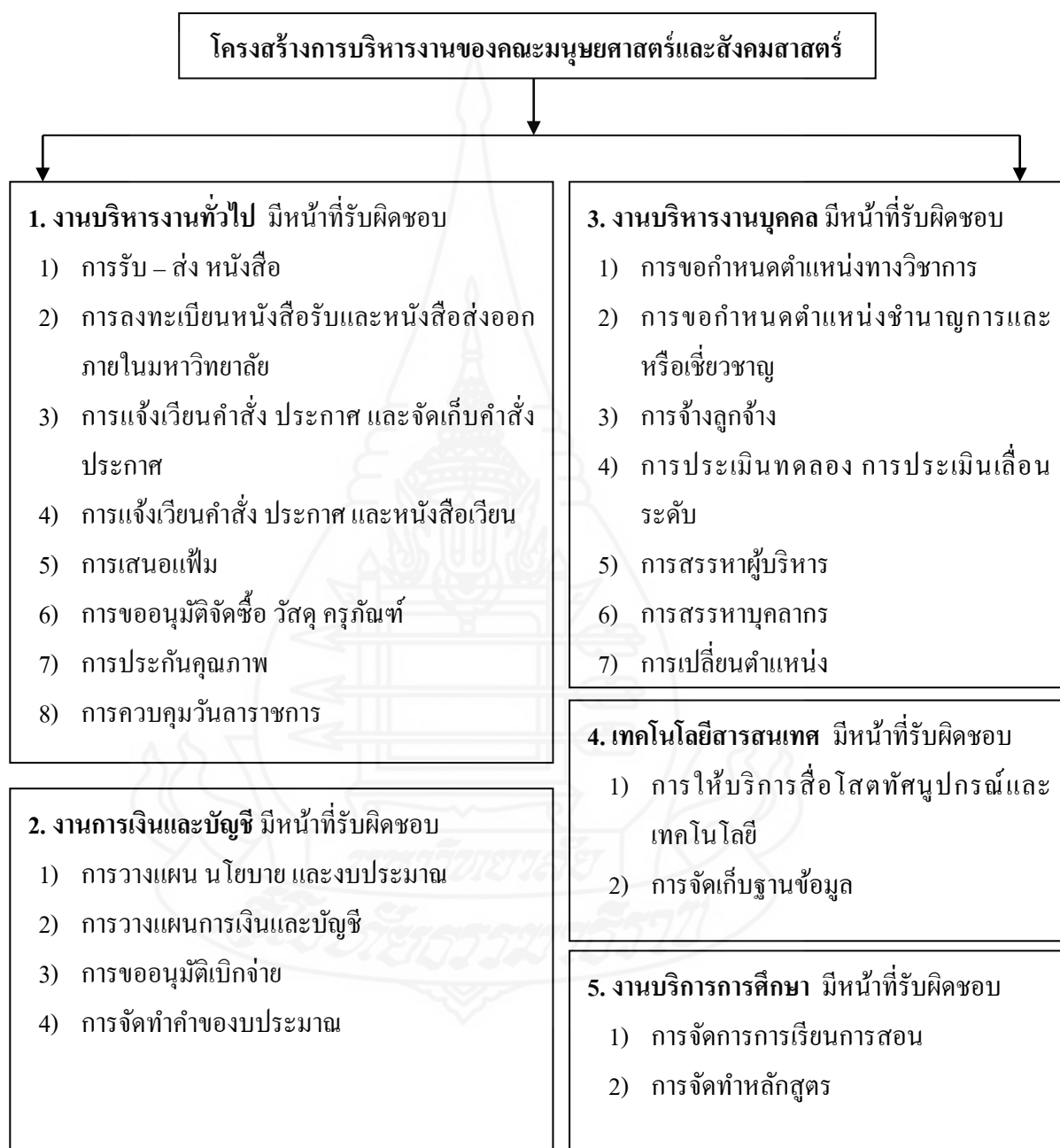
โครงสร้างการบริหารจัดการ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

4.2 โครงสร้างการบริหารงาน

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีพันธกิจ 4 ประการ คือ โดยมีการแบ่งส่วนงานภายในเพื่อสนับสนุนการให้บริการ จำนวน 5 งาน ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญา ต้นเงิน (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ เพื่อให้ทราบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในกลุ่มองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ได้ให้บริการถึงระดับความพึงพอใจที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ แล้วนำมาจัดลำดับก่อนหลัง เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ผลการศึกษาในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการ โดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นิรันดร์ ประชญกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาง พบบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพพบว่าประชาชนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรอนงค์ เกาทอง (2547) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่และบรรยากาศที่มีไว้ให้บริการของสำนักงานสะดวกและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำพบว่า ความพอใจในการบริการขั้นตอนและวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้

ข้อแนะนำได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการและความสะดวกใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปศาสตร์ ทำให้ได้รับทราบเรื่องราวของคณะอยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การติดตามงานและให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและกิริยา มารยาท เจ้าหน้าที่สำนักงานในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงโกมล ฌรงค์หนู (2548) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด คืองานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ รองลงมาคืองานบริการด้านการเงินและบัญชี อันดับสุดท้ายคืองานบริการด้านอาคารสถานที่ ในส่วนการศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ใช้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกันทั้งในงานบริการด้านต่าง ๆ ก็คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากให้เหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้นสำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

มยุรา ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในลักษณะที่มีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้องชัดเจน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมกรให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ

บุญเดือน รัตนบำรุง (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพให้บริการของงานทะเบียนอำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน

ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ด้านสถานที่และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการบริการของงานทะเบียนอำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน 4 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับเปลี่ยนแปลงงานด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่าในเขตพื้นที่อำเภอतालसुम และนอกเขตพื้นที่อำเภอतालसुมที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอतालसुม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน

สิริอัจฉรา ทิพยวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทรรศนะว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์อยู่ในระดับที่มีคุณภาพในมิติด้านการให้ความใส่ใจ มิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ มิติด้านการบริการอย่างจริงใจ มิติด้านการให้บริการอย่างรู้ใจ และมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ ส่วนคุณภาพการให้บริการระดับที่ไม่มีคุณภาพ ได้แก่ ในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ และมิติด้านการให้บริการอย่างเข้าใจ

ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา หลักสูตรที่ศึกษา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา ลักษณะของที่พัก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวม นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ศกาศพันธ์ โสคามุข (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่าชั้นปีการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุโณทัย อุ๋น ไชสง (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุงาน วิจัยดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดขนาดตามเกณฑ์จากตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 302 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี จำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตนา สุขทิพย์คงคา (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถาม

เก็บข้อมูลที่มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านความพึงพอใจเท่ากับ .92 และด้านประสิทธิภาพ เท่ากับ .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 22 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจสอบผลการเรียน ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการลงทะเบียน และด้านการขอเอกสารทางการศึกษา ตามลำดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อมีประสิทธิภาพในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานระบบสารสนเทศ ความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การใช้งานของระบบสารสนเทศเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับ และการให้บริการของระบบสารสนเทศตรงตามความต้องการของนักศึกษา การทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล

อุษา ไชยกุล (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เพื่อทราบความพึงพอใจของข้าราชการครูในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เปรียบเทียบความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 กับความพึงพอใจของข้าราชการครู ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอำเภอ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการศึกษา คุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานขององค์เอกชนและภาครัฐ และจากการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลไปสังเคราะห์ตัวแปร ซึ่งปรากฏว่าตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก สอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยในการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการศึกษาคคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O) ด้านระบบการบริการภาครัฐและเอกชน (Services System) และปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าเครื่อง “SERVQUAL” ซึ่งพัฒนาโดย Berry, Parasuraman and Zeithamal เพื่อนำไปพิจารณาหาตัวแปรใดที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ใช้ในการศึกษาและมีความสอดคล้องกับการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ตัวแปรซึ่งมีความสำคัญ 3 อันดับแรก มีระดับค่าความถี่มากกว่า 5 ขึ้นไป ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านประสิทธิภาพของระบบการบริการ มีความถี่มากที่สุดเท่ากับ 11 รองลงมาคือด้านความเสมอภาค มีความถี่เท่ากับ 8 และด้านผลของการให้บริการ ทั้งนี้สำหรับตัวแปรที่มีค่าความถี่น้อยกว่า 5 ผู้ศึกษาได้นำมาพิจารณาหาสอดคล้องที่มีความสัมพันธ์กันหรือเชื่อมโยงกับตัวแปรหลักที่สำคัญมาจัดรวมกลุ่มอยู่ในตัวแปรหลักที่สำคัญแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านประสิทธิภาพการบริการของระบบการบริการ 3) ด้านความเสมอภาค และ 4) ด้านผลของการให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาคั้งนี้ คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการและนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 5,038 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 110 คน นักศึกษา จำนวน 4,928 คน โดยนักศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 3,674 คน 2) นักศึกษาภาค กศ.บพ จำนวน 1,038 คน และ 3) นักศึกษา อปท.ท้องถิ่น และ โครงการทหาร จำนวน 216 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.2.1 นักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 370 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane 1973 : 1088 อ้างถึงในวรณี แกมเกตุ, 2551: 285)

โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5%

แทนค่าในสมการ

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{4,928}{1 + 4,928(0.05)^2} \\ &= \frac{4,928}{13.595} \\ &= 370 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับมากที่สุดที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรเท่ากับ 370 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถจำแนกตามประเภทของนักศึกษาได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (นักศึกษา)

นักศึกษา	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		
1. นักศึกษาภาคปกติ	3,674	$370 \times 3,674 / 4,928 = 276$
2. นักศึกษาภาค กศ.บพ	1,038	$370 \times 1,038 / 4,928 = 78$
3. นักศึกษา อปท.ท้องถิ่น	216	$370 \times 216 / 4,928 = 16$
และโครงการทหาร		
รวม	5,038	370

1.2.2 อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 11 สาขาวิชาๆ ละ 2 คน รวมเป็น 22 คน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (บุคลากรสายวิชาการ)

บุคลากรสายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อาจารย์ประจำสาขาวิชา จำนวน 11 สาขาวิชา	110	22
รวม	110	22

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยมีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ศึกษาข้อมูล เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง นำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

2.1.4 ร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ซึ่งบ่งชี้ตัวแปรอิสระในการศึกษา คือ เพศ อายุ (ภาคปกติ ภาค กศ.บท อปท. (ท้องถิ่น) และ โครงการทหาร)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 28 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

2.2 การหาคุณภาพแบบสอบถาม

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นแบบสอบถามดำเนินการดังนี้

2.2.1 กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถามการศึกษา เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.6 ไปใช้ในการศึกษา

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

2.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.3.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.3.2 ศึกษาข้อมูล เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

2.3.3 กำหนดกรอบแนวคิด ขอบเขตของการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการสัมภาษณ์

2.3.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา

2.3.5 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2558 ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 370 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 22 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษารั้งนี้จะใช้สถิติ ดังนี้

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean: \bar{X})
- 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

4.1.2 สถิติที่ใช้ทดสอบ

- 1) ทดสอบด้วยค่าสถิติที (t-test)
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test)
- 3) ทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

4.1.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.2 การกำหนดเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ย (Mean)

ผู้ศึกษานำเสนอการแปลผลของค่าเฉลี่ย กำหนดเป็น 5 ระดับ (มัลลิกา บุญนาค อ่างโนมณทิรา ทองเงิน 2552: 26) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแปลผลจะเป็นดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับระดับดีมาก
3.41 – 4.20	การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใช้
1.81 – 2.60	การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง
1.00 – 1.80	การให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับต้องแก้ไขโดยด่วน

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	การให้บริการด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการอยู่ในระดับระดับดีมาก
3.41 – 4.20	การให้บริการด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	การให้บริการด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้
1.81 – 2.60	การให้บริการด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง
1.00 – 1.80	การให้บริการด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการอยู่ในระดับต้องแก้ไขโดยด่วน

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	การให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับระดับดีมาก
3.41 – 4.20	การให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	การให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับพอใช้
1.81 – 2.60	การให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับควรปรับปรุง
1.00 – 1.80	การให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับต้องแก้ไขโดยด่วน

ระดับคะแนนเฉลี่ย**ความหมาย**

4.21 – 5.00	ผลของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ผลของการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้
1.81 – 2.60	ผลของการให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง
1.00 – 1.80	ผลของการให้บริการอยู่ในระดับต้องแก้ไขโดยด่วน



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักศึกษา และแบบสัมภาษณ์จากบุคลากรสายวิชาการ โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา

1.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของนักศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

2.3 ข้อเสนอแนะของบุคลากรสายวิชาการ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้อักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติ โดยมีความหมาย ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	หมายถึง	ความน่าจะเป็น ในการศึกษาค้างนี้กำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t

SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
Df	หมายถึง	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Ms	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean of Squares)
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ F

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา

จากการสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา แสดงผลการวิเคราะห์ ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล n = 370

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	123	33.20
หญิง	247	66.80
รวม	370	100
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	162	43.78
21 – 30 ปี	202	54.59
31 – 40 ปี	5	1.35
41 – 50 ปี	1	0.27
รวม	370	100
ประเภทนักศึกษา		
ภาคปกติ	276	74.60
ภาค กศ.บท	78	21.10
อปท.(ท้องถิ่น)	9	2.40
โครงการทหาร	7	1.90
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 370 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 54.59 รองลงมาได้แก่อายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.27 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาค กศ.บพ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และนักศึกษา อปท.(ท้องถิ่น) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และส่วนที่น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาโครงการทหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

1.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

จากการสอบถามการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการ ให้บริการแสดง ผลการวิเคราะห์ ได้ดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยภาพรวม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.91	0.460	ดี	1
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	3.88	0.487	ดี	2
3. ด้านความเสมอภาค	3.79	0.585	ดี	3
4. ด้านผลของการให้บริการ	3.69	0.564	ดี	4
รวม	3.81	0.520	ดี	

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.520 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.460 รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.487 ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.585 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลของการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.564

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.88	0.327	ดี	4
1.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาดี	3.96	0.486	ดี	3
1.3	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.13	0.602	ดี	1
1.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้ความสนใจเมื่อท่านเข้ามารับ บริการ	3.79	0.410		7
1.5	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการปฏิบัติงาน	3.83	0.374	ดี	5
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้รวดเร็ว	3.79	0.408	ดี	6
1.7	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร ให้เข้าใจได้ง่าย	4.01	0.612	ดี	2
	รวม	3.91	0.460	ดี	

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.602 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.612 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและมีมารยาดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.486

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

	ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
2.1	มีการจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.98	0.602	ดี	4
2.2	วิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67	0.471	ดี	10
2.3	การให้บริการได้ทันตามกำหนดเวลา หรือดำเนินการได้เสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.85	0.360	ดี	5
2.4	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.04	0.599	ดี	2
2.5	สถานที่ให้บริการสามารถติดต่อได้โดยง่ายและสะดวก สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.80	0.400	ดี	8
2.6	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.04	0.598	ดี	1
2.7	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.03	0.639	ดี	3
2.8	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงานในการให้บริการ	3.78	0.412	ดี	9
2.9	มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของท่าน	3.82	0.381	ดี	6
2.10	มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ วัสดุอย่างคุ้มค่า ในการให้บริการ	3.80	0.403	ดี	7
	รวม	3.88	0.487	ดี	

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.487 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.598 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.599 และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.639

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค		\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
3.1	มีการให้บริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.94	0.674	ดี	1
3.2	ท่านได้รับการปฏิบัติภายใต้กฎ ระเบียบ กติกา เช่นเดียวกัน	3.70	0.467	ดี	4
3.3	ท่านได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่น	3.88	0.633	ดี	3
3.4	ท่านสามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้	3.53	0.500	ดี	5
3.5	ท่านได้รับบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่	3.91	0.654	ดี	2
รวม		3.79	0.586	ดี	

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.586 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ท่านได้รับบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.654 และท่านได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.633

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านผลของการให้บริการ

ด้านผลของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
4.1 ผลของการให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์	3.55	0.498	ดี	5
4.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการทุก ครั้ง	3.66	0.747	ดี	4
4.3 ท่านมีความมั่นใจและไว้วางใจสำหรับข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	3.52	0.551	ดี	6
4.4 การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของท่าน	3.85	0.700	ดี	1
4.5 ในภาพรวมของผลการให้บริการที่ได้รับ มีความน่าเชื่อถือ	3.84	0.723	ดี	2
4.6 ระดับความประทับใจที่ท่านมีต่อผลของการ ให้บริการในภาพรวม	3.76	0.436	ดี	3
รวม	3.69	0.564	ดี	

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.564 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.700 รองลงมา คือ ในภาพรวมของผลการให้บริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.723 และระดับความประทับใจที่ท่านมีต่อผลของการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.436

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ตามเกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ดังนี้

“การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป คือมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.41” โดยเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$$H_0 : \mu < 3.41$$

$$H_1 : \mu \geq 3.41$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t โดยมีสมการดังนี้

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ตามเกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	เกณฑ์	t	p
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.91	0.460	3.41	35.50	.000
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	3.88	0.487	3.41	42.22	.000
3. ด้านความเสมอภาค	3.79	0.585	3.41	20.17	.000
4. ด้านผลของการให้บริการ	3.69	0.564	3.41	17.65	.000
ภาพรวม	3.81	0.520	3.41	44.60	.000

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับดีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.41) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา ต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

“นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน”

1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน
 ในที่นี้ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาเพศชายกับเพศหญิง
 ว่าแตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานทางสถิติเป็นดังนี้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ

ตัวแปรตาม คือ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการ

ผลการทดสอบปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
 จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	(\bar{X})	S.D.	(\bar{X})	S.D.		
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.90	0.273	3.91	0.271	-0.193	0.942
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการ ให้บริการ	3.88	0.204	3.87	0.221	0.513	0.055
3. ด้านความเสมอภาค	3.76	0.370	3.80	0.360	-0.912	0.155
4. ด้านผลของการให้บริการ	3.69	0.304	3.69	0.317	-0.098	0.391
ภาพรวม	3.80	0.280	3.81	0.290	-0.690	0.380

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
 ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้าน
 ความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึง
 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ในที่นี้ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีอายุและประเภทนักศึกษา
 ต่างกันว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนแตกต่างกัน หรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานทางสถิติเป็นดังนี้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อย 1 กลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ผลการทดสอบปรากฏดังตารางที่ 4.9 – 4.10

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.05	0.76	0.52
	ภายในกลุ่ม	27.03	366	0.07		
	รวม	27.20	369			
ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.04	3	0.1	0.34	0.80
	ภายในกลุ่ม	16.99	366	0.4		
	รวม	17.04	369			
ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.13	3	0.4	0.33	0.80
	ภายในกลุ่ม	48.39	366	0.13		
	รวม	48.52	369			
ด้านผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.55	0.65
	ภายในกลุ่ม	35.66	366	0.09		
	รวม	35.82	369			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.034	3	0.11	0.37	0.78
	ภายในกลุ่ม	11.49	366	0.3		
	รวม	11.52	369			

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามอายุของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามประเภทนักศึกษา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.44	3	0.14	2.01	0.11
	ภายในกลุ่ม	26.76	366	0.07		
	รวม	27.20	369			
ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	0.05	1.08	0.35
	ภายในกลุ่ม	16.88	366	0.04		
	รวม	17.03	369			
ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.76	3	0.25	1.96	0.12
	ภายในกลุ่ม	47.76	366	0.13		
	รวม	48.52	369			
ด้านผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.17	1.71	0.16
	ภายในกลุ่ม	35.33	366	0.09		
	รวม	35.82	369			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.08	3	0.02	0.85	0.47
	ภายในกลุ่ม	11.44	366	0.03		
	รวม	11.52	369			

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามประเภทนักศึกษาพบว่า นักศึกษาต่างประเภทกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จากนักศึกษาจำนวน 370 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัญหา ข้อเสนอแนะปรากฏผล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านผลของการให้บริการ	31	55.36
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ	25	44.64
รวม	56	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 (ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 370 คน) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนมากที่สุดในด้านผลของการให้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 55.36 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64

1.4.1 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีระบบการให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ
- 2) กระตุ้นให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง
- 3) ควรพัฒนางานโดยการทำวิจัย เพื่อวิเคราะห์หาการลดขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายวิชาการ

จากการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากรสายวิชาการ อายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์ฯ แสดงผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ให้สัมภาษณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล n = 22

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	45.45
หญิง	12	54.55
รวม	22	100
อายุ		
25 – 30 ปี	3	13.64
31 – 40 ปี	10	45.45
41 – 50 ปี	7	31.82
51 – 60 ปี	2	9.09
รวม	22	100
ประเภทบุคลากรสายวิชาการ		
ข้าราชการ	5	22.73
พนักงานมหาวิทยาลัย	12	54.54
ประจำตามสัญญา	5	22.73
รวม	22	100
อายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์ฯ		
1 – 5 ปี	9	40.91
6 – 10 ปี	10	45.45
11 – 15 ปี	3	13.64
รวม	22	100

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชาที่สังกัด		
1. การพัฒนาชุมชน	2	9.09
2. ภาษาอังกฤษธุรกิจ	2	9.09
3. ภาษาอังกฤษ	2	9.09
4. ภาษาจีน	2	9.09
5. ภาษาไทยธุรกิจ	2	9.09
6. การจัดการทางวัฒนธรรม	2	9.09
7. สารสนเทศศาสตร์และ	2	9.09
บรรณารักษศาสตร์		
8. การเมืองการปกครอง	2	9.09
9. รัฐประศาสนศาสตร์	2	9.09
10. จิตรกรรม	2	9.09
11. คนตรีสากล	2	9.09
รวม	22	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 22 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาได้แก่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และประจำตามสัญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์ 6 – 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมามีอายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์ 1 – 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91 และลำดับสุดท้ายมีอายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 22 ฉบับ สามารถสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

2.2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรฝ่ายสนับสนุนให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการแบบ Service Mind อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ แต่ในบางครั้งอาจมีความล่าช้าบ้างเนื่องด้วยจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ด้วยอัตราพนักงานที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังขาดความแม่นยำในส่วนของงานที่ตนปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการต่อของเรื่องนั้น ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการมอบหมายภาระหน้าที่ไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงนโยบายแนวปฏิบัติบ่อย ๆ นั้นเอง ซึ่งในภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับที่พอรับได้ แต่ยังไม่ดีมาก ทั้งนี้สาเหตุเกิดจาก

- 1) ความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังไม่มากพอ
- 2) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนไม่ค่อยมีการพัฒนางานที่ตนปฏิบัติ
- 3) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนไม่มีความสุขในการทำงานเท่าที่ควร
- 4) ปริมาณงานกับผู้ปฏิบัติไม่มีความสมดุล

2.2.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระบบการให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นระบบฐานข้อมูลอาจารย์ ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document การส่งเอกสารเชิญประชุม การจองห้องประชุม ระบบเครือข่ายไร้สาย สื่อการสอนที่ทันสมัย ทั้งนี้ทำให้มีการสื่อสารหลายช่องทาง แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงในระบบข้อมูลของงานที่ปฏิบัติ การส่งต่องาน (การทำงานแทนกัน) และจุดอ่อนที่เห็นได้ชัดคือ สถานที่ให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่มีความเป็นระเบียบ ขาดการให้บริการแบบ One Stop Service ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่เป็นส่วนกลางของคณะ ทำให้การสอบถามข้อมูลมีความล่าช้า เพราะมีจุดการให้บริการแบบจุดใดจุดหนึ่ง ควรออกแบบสถานที่ให้บริการแบบมีมาตรฐานสากล

2.2.3 ด้านความเสมอภาค

บุคลากรฝ่ายสนับสนุนส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม แต่ยังมีบางส่วนที่การให้บริการก็มีลักษณะพิเศษ โดยการให้บริการกับบุคคลที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง ประเภท อาจารย์ อายุ เช่น ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การให้บริการที่พิเศษ ก็สัมพันธ์กับความก้าวหน้า ความเกรงใจ และบางทีก็เต็มใจให้บริการ

2.2.4 ด้านผลของการให้บริการ

จากการให้บริการของบุคลากรสนับสนุนทำให้ผู้รับบริการไม่ค่อยมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับทั้งในเรื่องความถูกต้อง ความรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ด้วยการให้บริการอย่างแบบ Service Mind ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการพยายามที่จะช่วยเหลือ ให้ได้รับบริการที่ดี ทั้งช่วยในเรื่องการประสานงานให้ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตน และสิ่งที่เป็นจุดเด่นของผู้ให้บริการคือพยายามให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงความสำคัญของงานนั้น ๆ ต่อตัวผู้รับบริการ ส่วนความไม่ประทับใจก็คือความล่าช้าอันเนื่องมาจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

2.2.5 ข้อเสนอแนะของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

- 1) บุคลากรฝ่ายสนับสนุนควรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีการพัฒนางานที่ตนปฏิบัติ
- 3) ควรมีการวิเคราะห์ค่างานเพื่อกำหนดอัตราบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ให้สมดุลกับ

ภาระงาน



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการและนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 5,038 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 110 คน นักศึกษา จำนวน 4,928 คน โดยนักศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 3,674 คน 2) นักศึกษาภาค กศ.บพ จำนวน 1,038 คน และ 3) นักศึกษา อปท.ท้องถิ่น และโครงการทหาร จำนวน 216 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2557) การค้นคว้าอิสระครั้งนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane 1973 : 1088 อ้างอิงจาก วรณิ แกมเกตุ. 2551: 285) โดยกำหนดค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักศึกษา และ ใช้แบบสัมภาษณ์บุคลากรสายวิชาการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของนักศึกษา

1) *ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา* พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60

2) *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน* พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดเป็นลำดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลของการให้บริการ

3) *ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ* พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.450 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและมีมารยาทดี

4) *ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ* พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

5) *ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านความเสมอภาค* พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการ

ให้บริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ผู้รับบริการ ได้รับบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ และผู้รับบริการได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่น

6) *ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านผลของการให้บริการ* พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่าน รองลงมา คือ ในภาพรวมของผลการให้บริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ และระดับความประทับใจที่ท่านมีต่อผลของการให้บริการในภาพรวม

7) *ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในภาพรวม* พบว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป และโดยรวมของแต่ละด้าน นักศึกษาก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน อยู่ในระดับดีขึ้นไปเช่นกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8) *การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน* พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

9) *การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามอายุ* พบว่านักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

10) *การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกประเภทนักศึกษา* พบว่านักศึกษาต่างประเภทกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

11) *ปัญหา ข้อเสนอแนะ ของนักศึกษา*

จากการสอบถามนักศึกษา จำนวน 370 คน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.13 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนมากที่สุดในด้านผลของการให้บริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 55.36 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64

1.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรประเภทสายวิชาการ

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 22 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี รองลงมาได้แก่อายุ 41 - 50 ปี และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 51 - 60 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย รองลงมาเป็นข้าราชการ และประจำตามสัญญา ส่วนใหญ่มีอายุงานที่คณะฯ 6 - 10 ปี รองลงมาอายุ 1 - 5 ปี และอายุงาน 11 - 15 ปี ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 22 คน เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน สามารถสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

(1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรฝ่ายวิชาการมีความเห็นว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการแบบ Service Mind อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ในบางครั้งการให้บริการ อาจจะมีค่าช้า เนื่องจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังขาดความแม่นยำในส่วนของงานที่ตนปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการต่อของเรื่องนั้น ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการมอบหมายภาระหน้าที่ไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงนโยบายแนวปฏิบัติบ่อย ๆ นั้นเอง ซึ่งในภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับที่พอรับได้ แต่ยังไม่ดีมาก ทั้งนี้สาเหตุเกิดจาก ความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังไม่มากพอ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนไม่ค่อยมีการพัฒนางานที่ตนปฏิบัติ ปริมาณงานกับผู้ปฏิบัติไม่มีความสมดุล

(2) ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ พบว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระบบการให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นระบบฐานข้อมูลอาจารย์ ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document การส่งเอกสารเชิญประชุม การจองห้องประชุม ระบบเครือข่ายไร้สาย สื่อการสอนที่ทันสมัย ทั้งนี้ทำให้มีการสื่อสารหลายช่องทาง แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงในระบบข้อมูลของงานที่ปฏิบัติ การส่งต่องาน (การทำงานแทนกัน) และจุดอ่อนที่เห็นได้ชัดคือ สถานที่ให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่มีความเป็นระเบียบ ขาดการให้บริการแบบ One Stop Service ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่เป็นส่วนกลางของคณะ ทำให้การสอบถามข้อมูลมีความล่าช้า เพราะมีจุดการให้บริการแบบจุดใดจุดหนึ่ง ควรออกแบบสถานที่ให้บริการแบบมีมาตรฐานสากล

(3) ด้านความเสมอภาค พบว่า บุคลากรฝ่ายสนับสนุนส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม แต่ยังมีบางส่วนที่การให้บริการก็มีลักษณะพิเศษ โดยการให้บริการกับบุคคลที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง ประเภทอาจารย์ และอายุ เช่น ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การให้บริการที่พิเศษ ก็สัมพันธ์กับความก้าวหน้า ความเกรงใจ และบางทีก็เต็มใจให้บริการ

(4) ด้านผลของการให้บริการ พบว่าการให้ข้อมูลของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนไม่ค่อยแม่นยำ มีความล่าช้าในการตอบคำถาม ทำให้ผู้รับบริการไม่ค่อยมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับทั้งในเรื่องความถูกต้อง ความรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ด้วยการให้บริการอย่างแบบ Service Mind ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และมองเห็นถึงความพยายามที่จะช่วยเหลือให้ผู้รับบริการที่ดี ทั้งช่วยในเรื่องการประสานงานให้ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ พบว่าในภาพรวมนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุษมา ไหยไต้บาง (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพอใจของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประไพ กลมเกลี้ยง (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณบดีบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมนักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ใช้หลักการบริหาร ที่เน้นการให้บริการแก่บุคลากรสายวิชาการ และนักศึกษาเป็นหลัก ดังนั้นผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุนจึงเป็นกำลังสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมารยาทดี ทั้งนี้เนื่องจากคณบดีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยึดหลักการให้บริการแบบ Service Mind นั่นคือเจ้าหน้าที่ต้องเต็มใจให้บริการ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการให้บริการและการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา ดันเงิน (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการ โดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพันธ์ โสคามุข (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ

2.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน ด้านความเสมอภาค พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ผู้รับบริการ ได้รับบริการตามสิทธิ ที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ และได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่น แสดงให้เห็นว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ไม่ว่าจะมีความแตกต่างกันด้วยปัจจัยใด ๆ ทุกคนก็ต้องการความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันในการมารับบริการจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน ด้านผลของการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ ในภาพรวมของผลการให้บริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ และ ระดับความประทับใจที่ท่านมีต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ เกาทอง (2547) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือสถานที่และบรรยากาศที่มีไว้ในให้บริการของสำนักงานสะดวกและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำพบว่า ความพอใจในการบริการขั้นตอนและวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อแนะนำได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการฯและความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปศาสตร์ ทำให้ได้รับทราบเรื่องราวของคณะอยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การติดตามงานและให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและกิริยา มารยาท เจ้าหน้าที่สำนักงานในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ และประเภทนักศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านผลของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา สุขทิพย์คงคา (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม ที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล

2.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

2.7.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีความเห็นว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการแบบ Service Mind อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ในบางครั้งที่การให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน อาจจะมีค่าล่าช้าบ้างเนื่องด้วยจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังขาดความแม่นยำในส่วนของการดำเนินงานที่ตนปฏิบัติ ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการต่อของเรื่องนั้น ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการมอบหมายภาระหน้าที่ไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงนโยบายแนวปฏิบัติบ่อย ๆ นั่นเอง ซึ่งในภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับที่พอรับได้ แต่ยังไม่ดีมาก ทั้งนี้สาเหตุเกิดจาก ความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังไม่มากพอ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนไม่ค่อยมีการพัฒนางานที่ตนปฏิบัติ ปริมาณงานกับผู้ปฏิบัติไม่มีความสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรา ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในลักษณะที่มีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้องชัดเจน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและบุคลากรกองแผนควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ

2.7.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ พบว่า ด้วยคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีระบบการให้บริการที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นระบบฐานข้อมูลอาจารย์ ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา การส่ง เอกสารผ่านระบบ E-document การส่งเอกสารเชิญประชุม การจองห้องประชุม ระบบเครือข่ายไร้ สาย สื่อการสอนที่ทันสมัย ทั้งนี้ทำให้มีการสื่อสารหลายช่องทาง แต่ยังคงการเชื่อมโยงในระบบ ข้อมูลของงานที่ปฏิบัติ การส่งต่องาน (การทำงานแทนกัน) และจุดอ่อนที่เห็นได้ชัดคือ สถานที่ ให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไม่มีความเป็นระเบียบ ขาดการให้บริการแบบ One Stop Service ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่เป็นส่วนกลางของคณะ ทำให้การสอบถามข้อมูลมีความ ลำบาก เพราะมีจุดการให้บริการแบบจุดใดจุดหนึ่ง ควรออกแบบสถานที่ให้บริการแบบมี มาตรฐานสากล แสดงให้เห็นว่าสำนักงานคณบดีมีกระบวนการให้บริการครบทุกขั้นตอน แต่อาจจะ ยังขาดความเชื่อมโยงของระบบฐานข้อมูลอยู่บ้าง ทำให้เกิดความล่าช้าในการสืบค้นข้อมูลของ อาจารย์ และนักศึกษา แต่ทั้งนี้ผู้รับบริการยังได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่มี ความสามารถและมีการประสานงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพันธ์ โสตามุข (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อศึกษาแนว ทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี ที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ชั้นปีการศึกษากับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษย์สัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7.3 ด้านความเสมอภาค พบว่า ลักษณะการให้บริการของบุคลากรฝ่าย สนับสนุนส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม แต่ยังมีบางส่วนที่มีลักษณะการให้บริการแบบ พิเศษกับบุคคลที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง ประเภทอาจารย์ อายุ เช่น ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้การให้บริการที่พิเศษ ก็สัมพันธ์กับความก้าวหน้า ความเกรงใจ และบาง ทีกี่เต็มใจให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรฝ่ายวิชาการไม่ว่าจะมีปัจจัยใด ๆ ที่แตกต่างกัน ย่อม ต้องการได้รับการให้บริการด้วยความยุติธรรม และความเท่าเทียมกัน จากบุคลากรฝ่ายสนับสนุน สอดคล้องกับแนวคิด ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ ผลงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบ และเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการ

ของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ 10 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นธรรมในการบริการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนสิทธิเสรีภาพของประชาชน ความทั่วถึงของการบริการ ความพึงพอใจของประชาชน ในฐานะลูกค้าประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ ความประหยัด ทั้งของภาครัฐและการและประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.7.4 ด้านผลของการให้บริการ พบว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนให้บริการด้วยความไม่มั่นใจทำให้ผู้รับบริการไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับทั้งในเรื่องความถูกต้อง ความรวดเร็ว แต่เนื่องจากผู้ให้บริการ มีความพยายามมุ่งมั่นในการประสานงาน ทั้งช่วยในเรื่องการประสานงานให้ในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และสิ่งที่เป็นจุดเด่นของผู้ให้บริการคือพยายามให้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงความสำคัญของงานนั้น ๆ ต่อตัวผู้รับบริการ ส่วนความไม่ประทับใจก็คือความล่าช้าอันเนื่องมาจากจำนวนผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรฝ่ายสนับสนุนต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอยู่เสมอ และพัฒนางานของตนเพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานของตน และนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ มี 10 ประการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550 : 240) 1) ความไว้วางใจ (Reliability) 2) การตอบสนองความ 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) 4) การเข้าถึงการบริการ (Access) 5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 7) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 8) ความปลอดภัย (Security) 9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing the Customer) 10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ และสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป ได้ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากการประมวลความคิดเห็นรวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี แม้ว่าในภาพรวมและรายด้าน การให้บริการจัดอยู่ในระดับดี แต่ก็พบปัญหาบางประการในด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ และด้านผลของการให้บริการผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

3.1.1 ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

- 1) ควรมีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ไม่หลายขั้นตอน
- 2) ควรจัดสถานที่ไว้สำหรับติดต่อสอบถาม รายละเอียดและประชาสัมพันธ์
- 3) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้จริง และความแม่นยำในระเบียบของงานที่ตน

ปฏิบัติ เพื่อตอบคำถามผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

3.1.2 ด้านผลของการให้บริการ

- 1) ควรกระตุ้นให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนางานที่ปฏิบัติ
- 2) ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยการทำวิจัยเพื่อปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ตัวแปรอิสระที่ศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะ เพศ อายุ และประเภทของนักศึกษา ควรศึกษาให้ครอบคลุมปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับชั้นปี สาขาวิชาที่ศึกษา ภูมิภาค เป็นต้น

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในทุก ๆ คณะ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โตเฟอร์ เอช เลิฟลี่ค และลอเรนไรท์. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1*, หน่วยที่ 1 – 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2548). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฉาง*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอศาลสม จังหวัดอุบลราชธานี*. (ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี*. (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). “*คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

- ผกาพันธ์ โสตามุข. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สารนิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- พรณี ชุตินันดา. (2554). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 2558, พฤศจิกายน 20. จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติ - วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: บีโปรดักส์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พรนิภา ยันนาคี ชุตินันดา ศิริจันทร์ รัตนชัย นพแก้ว และบวร บัวขาว (2546). การสำรวจตนเองการ การจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพโรจน์ นัทรศิริมงคล. (2540). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารไทยทัญ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพื้นที่พญาไท. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี: กรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี
- มยุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน.(งานวิจัย). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รัตนา สุขทิพย์คงคา. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมี บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2555). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2558. จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism>.

- วัตรภู ออาจหาญ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการ.1*. กรุงเทพมหานคร: พีซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2545). *สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: เดอะมาสเตอร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- _____. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- ศิริอัจฉรา ทิพวงส์. (2550). *คุณภาพการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์*. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). *การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ธนาเพส.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา – บางปะกง)*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *Hitech Marketing*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- อรุโณทัย อุ่นไชสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองกลางเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- อุษา ใหญ่ไต้บาง. (2554). *คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- อรอนงค์ เกาทอง, สุชาติ เกาทอง และนพดล ใจเจริญ. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบประติมากรรม
ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออกเฉียงใต้ของไทย*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implement, and Control*.
9th ed., Prentice-Hall, Inc.,
- . (2003). *Marketing Management*. 11th ed. Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice
Hall.
- Parasuraman , A. Zeithaml. V.A. & Berry.L.L. (1985). *An empirical examination of relationships in an
extended service Quality model, Marketing* . New York.

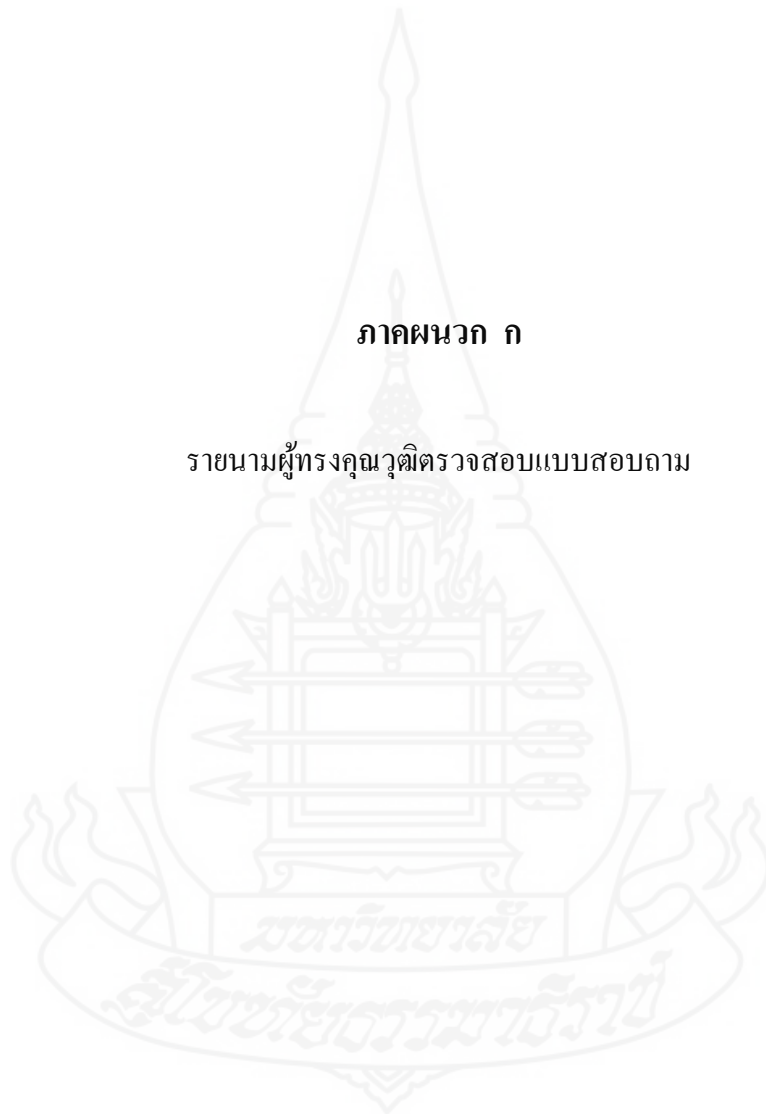


ภาคผนวก



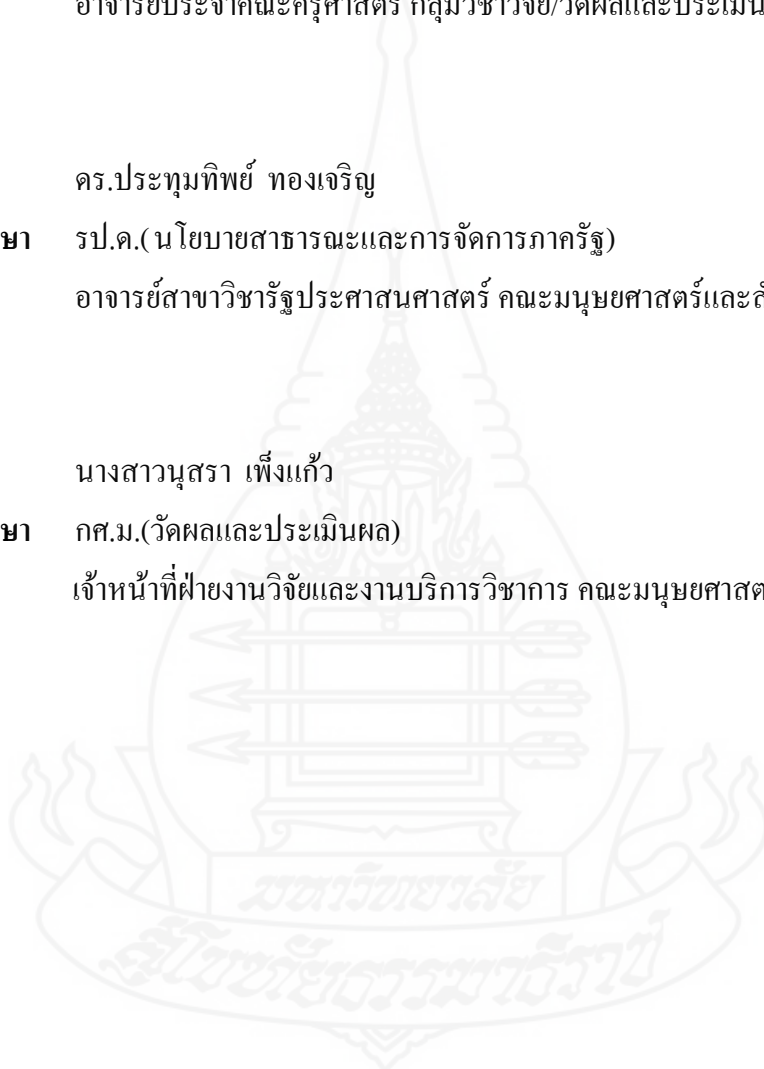
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม**

ชื่อ	นางสาวทรงศรี ชำนาญกิจ
วุฒิการศึกษา	กศ.ม.(วัดผลและประเมินผล)
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ กลุ่มวิชาวิจัย/วัดผลและประเมินผล
ชื่อ	ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ
วุฒิการศึกษา	รป.ค.(นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
ตำแหน่ง	อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ชื่อ	นางสาวนุสรรา เฟื่องแก้ว
วุฒิการศึกษา	กศ.ม.(วัดผลและประเมินผล)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานวิจัยและงานบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
ในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณา
ตอบแบบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงทุกข้อเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล

- แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีและขอขอบพระคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัมพวรรณ หนูพระอินทร์
นักศึกษาระดับปริญญาโท
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 20 ปี () 21 – 30 ปี () 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. ประเภทนักศึกษา

() ภาคปกติ () ภาค กศ.บท () นักศึกษา อปท. () โครงการทหาร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | การให้บริการอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | การให้บริการอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การให้บริการ	ความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนักที่					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้ความสนใจเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการ					
1.5 เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการปฏิบัติงาน					
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว					
1.7 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ง่าย					
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ					
2.1 มีการจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2 วิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.3 การให้บริการได้ทันตามกำหนดเวลา หรือดำเนินการได้เสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม					
2.4 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.5 สถานที่ให้บริการสามารถติดต่อได้โดยง่ายและสะดวก สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2.6 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2.7 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.8 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงานในการให้บริการ					
2.9 มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของท่าน					
2.10 มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ วัสดุ อย่างคุ้มค่าในการให้บริการ					

การให้บริการ	ความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความเสมอภาค					
3.1 มีการให้บริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.2 ท่านได้รับการปฏิบัติภายใต้กฎ ระเบียบ กติกา เช่นเดียวกัน					
3.3 ท่านได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่น					
3.4 ท่านสามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้					
3.5 ท่านได้รับการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ด้านผลของการให้บริการ					
4.1 ผลของการให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์					
4.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการทุกครั้ง					
4.3 ท่านมีความมั่นใจและไว้วางใจสำหรับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ					
4.4 การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่าน					
4.5 ในภาพรวมของผลของการให้บริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ					
4.6 ระดับความประทับใจที่ท่านมีต่อผลของการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ด้านความเสมอภาค

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

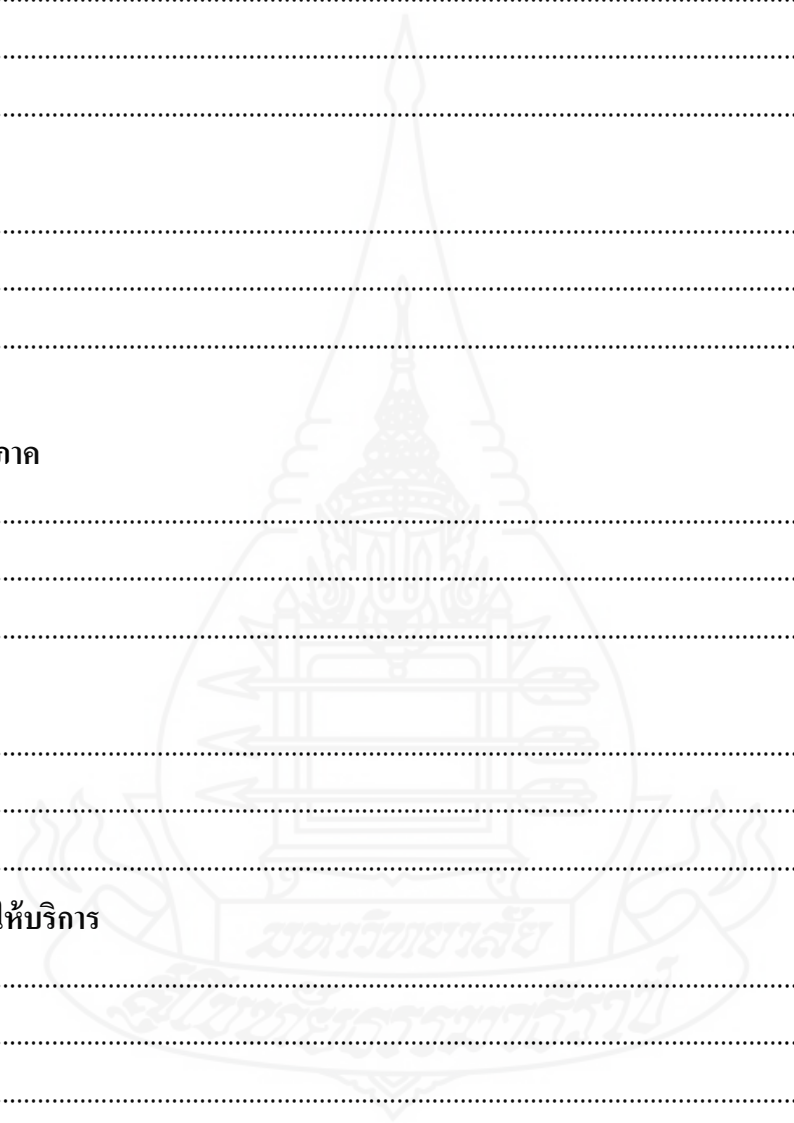
.....
.....
.....

ด้านผลของการให้บริการ

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....



ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ ในการกรอกแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....วันที่สัมภาษณ์.....
2. เพศ
 ชาย หญิง
3. อายุ
 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
4. ประเภทบุคลากรสายวิชาการ
 ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ประจำตามสัญญา
5. อายุการทำงานที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี 16 ปีขึ้นไป
6. สาขาวิชาที่สังกัด
 การพัฒนาชุมชน
 ภาษาอังกฤษธุรกิจ
 ภาษาอังกฤษ
 ภาษาจีน
 ภาษาไทยธุรกิจ
 การจัดการทางวัฒนธรรม
 สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์
 การเมืองการปกครอง
 รัฐประศาสนศาสตร์
 วิชาจิตรกรรม
 คนตรีสากล

ตอนที่ 2 เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในสำนักงาน
คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

ด้านความเสมอภาค

.....
.....
.....
.....

ด้านผลของการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน
ในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านความเสมอภาค

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านผลของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอัมพวรรณ หนูพระอินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	1 มิถุนายน 2531
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	วท.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา / งานวารสาร

