

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ  
ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2556

ศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
2556

# โครงการวิจัยเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ  
ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2556

ศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
2556

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556 แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2556 ถึง 30 เมษายน 2557 โดยผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการฝึกอบรม และผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ จำนวน 50 คน ถูกนำไปวิเคราะห์หาค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าฐานนิยม และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14

การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16 ทำงานอยู่ในองค์กร/บริษัท/หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 22 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14 สำหรับความถี่ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ เข้ามาใช้บริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือจำนวน 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32 และจำนวน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้บริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน และให้บริการผู้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก** และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ ศูนย์บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ และศูนย์บริการวิชาการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร หรือให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และศูนย์บริการวิชาการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ศูนย์บริการวิชาการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในสื่อต่างๆเป็นประจำ และศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการวิชาการมีความสะอาด สบายตา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ศูนย์บริการวิชาการมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการวิชาการมีความชัดเจน และมีห้องประชุมเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการประทับใจการให้บริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนในข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน และมีจิตบริการที่ดี นอกจากนี้ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้แบบองค์รวมให้ครบวงจรในหลายๆด้าน และควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้มากขึ้น

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ	
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	34
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	38

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	39
อภิปรายผลการวิจัย	40
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	42
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	45

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	32
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน	33
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีการศึกษา 2556	33
6 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
7 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	35
8 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ	36
9 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	37
10 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านคุณภาพการให้บริการ	38

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น การบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ในส่วนบรรยากาศการให้บริการในองค์กร เป็น สิ่งแวดล้อมขององค์กรในการให้บริการ ซึ่งรับรู้ได้ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบรรยากาศการให้บริการในองค์กรซึ่งเป็นสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ผู้รับบริการสามารถรับรู้บรรยากาศการให้บริการในองค์กร ซึ่งส่งต่อการรับรู้คุณภาพบริการได้

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่สำคัญในการพัฒนาด้านการสอนหรือการผลิตบุคลากร เพื่อออกไปช่วยพัฒนาประเทศ และถือว่าเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรที่เป็น ทรัพยากรบุคคลที่สำคัญให้มีความพร้อม ความสมบูรณ์ทางด้านความรู้ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ เพื่อเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ ในฐานะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐได้ดำเนินงานตามพันธกิจและหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตการ วิจัยการบริการวิชาการแก่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยมีการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆอย่าง ต่อเนื่องภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงให้จัดตั้งองค์กรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวให้เป็นองค์กรที่มีคล่องตัวในการบริหาร จัดการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้มี มติให้จัดตั้งศูนย์วิจัยและบริการโดยออกเป็นระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยศูนย์วิจัยและบริการ พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานและประสานงานการจัดบริการ วิชาการการวิจัยการศึกษาต่อเนื่องและการบริการด้านอื่นๆบนพื้นฐานศักยภาพทางปัญญาและทรัพยากรของ มหาวิทยาลัยในการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนอีกทั้งยังเป็นการ สนับสนุนการขยายโอกาสทางการศึกษารวมทั้งการเพิ่มคุณภาพชีวิตของครอบครัวชุมชนและสังคมทางหนึ่งด้วย

ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมความเป็นเอกภาพเชิงนโยบายในการดำเนินงาน ทางวิชาการ พันธกิจของศูนย์วิจัยและบริการจึงมุ่งเน้นการใช้องค์ความรู้ และการประยุกต์ศาสตร์ในสาขาต่างๆ ทั้งใน ลักษณะที่มีความลุ่มลึกเฉพาะสาขา และสหวิทยาการเพื่อให้บริการทางวิชาการซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศใน



ภาพรวม และเป็นการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตในสังคม ภายใต้ปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่ว่า “การศึกษาคือความเจริญงอกงาม” และปณิธานการทำงานที่เน้นการบริหารทรัพยากรทางวิชาการเชิงรุกด้วยความรู้ที่เป็นสากล มุ่งสู่การพัฒนา รูปแบบของการบริการทางวิชาการที่มีมาตรฐานและคุณภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

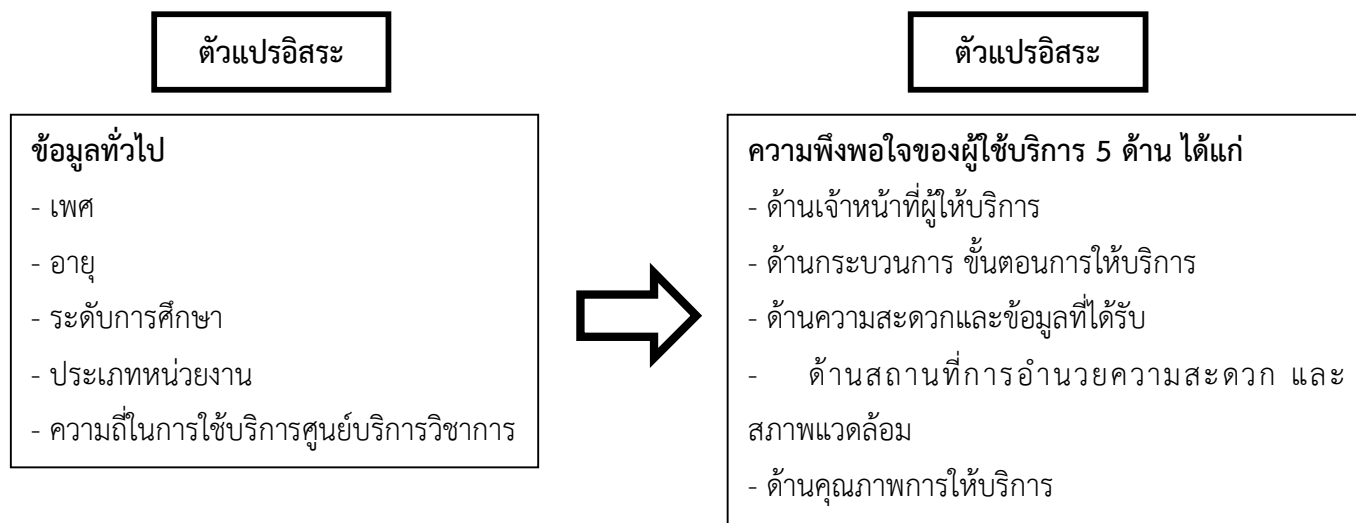
ศูนย์วิจัยและบริการ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์บริการวิชาการ ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ดำเนินการอยู่และไม่ซ้ำซ้อนกับการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยที่ได้ดำเนินการอยู่แล้วเป็นปกติโดยมีปณิธานว่าจะบริหารจัดการทรัพยากรทางวิชาการสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น แม้ว่าศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการตลอดอย่างต่อเนื่องทุกปีก็ตาม แต่ด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้ใช้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้งมีการให้บริการในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยและคณะมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปีที่ผ่านมาด้วย ผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคลากรภายนอกที่ใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการประจำปี 2556

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคลากรนอกที่เป็นผู้ใช้บริการกับศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการฝึกอบรม และผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 ด้านความสะอาดและข้อมูลที่ได้รับ
- 2.4 ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม
- 2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2556 ครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2556 – 30 เมษายน 2556 จำนวน 50 ชุด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ ให้ประสบความสำเร็จโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม และด้านคุณภาพการให้บริการ

2) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือเรียนในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างทุกประเภท

3) บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง ผู้เข้ารับบริการผู้รับบริการฝึกอบรม/ผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ

4) ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการคุณภาพการให้บริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ได้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการจัดทำโครงการต่างๆ การค้นคว้า การวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
  - 1.3 ทฤษฎีของความพึงพอใจ
  - 1.4 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
  - 1.5 การวัดความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ
  - 2.3 เทคนิคการให้บริการ
  - 2.4 ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้

หลุยส์ปาเทส (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ที่ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากคำพูด และการแสดงออก

ชรินเดชาจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริพร รักษ์วงษ์และคณะ (2536) ได้กล่าวสรุปความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือ ความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ดิเรกฤกษ์ห่วย (2543) ยังให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Morse (1953) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Smith (1966) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขทางบวกและความรู้สึกทางลบ จะเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Good (1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ ให้ประสบความสำเร็จ

## 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) ได้แบ่งลักษณะของความพึงพอใจเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

## 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของมนุษย์ หากคนเรามีความรู้สึกพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่อาจนำมาซึ่งความพอใจเพียง แต่ถ้าหากไม่มีความพึงพอใจ ก็จะทำให้เกิดความต้องการอยากมีอยากได้ สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ได้มีนักวิชาการชาวต่างประเทศได้ทำการศึกษา วิจัย ค้นคว้า เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยได้ศึกษาจากปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจมนุษย์ ดังเช่น

Shelley (1994) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์เป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ Vroom (1964) กล่าวว่า ทศคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg, Mausner, and Synderman(1966) ซึ่งทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสนับสนุนบุคคลให้ทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจอย่างแท้จริงซึ่งมี 5 ประการได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นแล้วประสบความสำเร็จย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น การได้รับคำชมเชยกย่อง หรือการแสดงความยินดีเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

3. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ดีให้เสร็จสิ้นเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และความรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายในและภายนอกหน่วยงานได้มากขึ้น มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้นเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จำค่าจูนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค่าจูนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงานก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ (Herzberg et al., 1966) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน โอกาสเจริญก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และความปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg et al แล้วยังมีทฤษฎีหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งหากได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ เนื่องจากมนุษย์เราเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว ย่อมมีเหตุปัจจัยมาจากความต้องการตามลำดับขั้น ดังที่ Maslow (1970) ซึ่งเป็นผู้คิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียง และได้รับความนิยมมากทฤษฎีหนึ่ง แนวคิดของ Maslow เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลมีดังนี้

1. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการสูงสุด
2. ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการอันใหม่ขึ้นมาอีก
3. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว ก็จะเกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจเกิดความต้องการระดับต่ำได้อีก
4. ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์ มีความเกี่ยวเนื่องกันและแม้ว่าความต้องการระดับหนึ่งระดับใดหายไปแล้วจะเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้

Maslow (1970) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับจากความต้องการต่ำไปหาความต้องการสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือความต้องการทางด้านร่างกาย สำหรับการดำรงชีวิตมนุษย์ ได้แก่ อาหารอากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ตลอดจนความต้องการทางเพศ ความต้องการดังกล่าวล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน ทำให้ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด และเมื่อสามารถสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก

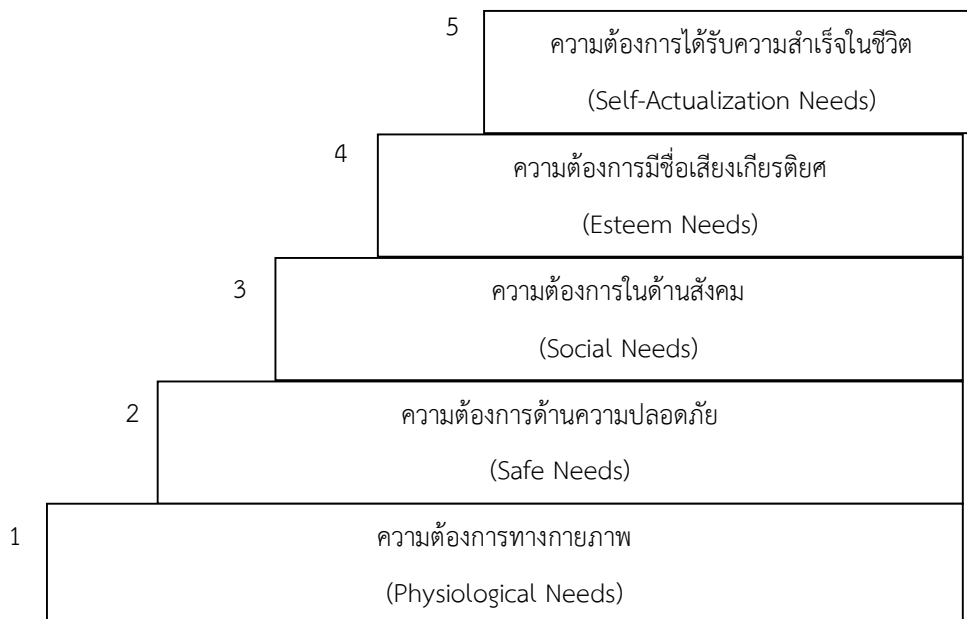
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายแล้วมนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือมีหลักประกันในการดำเนินชีวิต ได้รับความคุ้มครองรักษาจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ฯลฯ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัย รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

3. ความต้องการในด้านสังคม (Social needs) ความต้องการที่สูงขึ้นมาอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึงความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับและเห็นความสำคัญของตน ดังนั้น การที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้ที่มาใช้บริการให้ดีที่สุด

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem needs) ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จในตัวเอง เมื่อได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วบุคคลนั้นจะเกิดความภาคภูมิใจ

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการที่มนุษย์ทุกคนอยากมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง





**แผนภาพที่ 1** แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Needs Hierarchy Theory)

Maslow (1970) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา มี 2 ประการ ได้แก่

ประการแรก หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (the deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพึงพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นต่อไป

ประการที่สอง หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (the progression principle) กล่าวคือ ความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดได้จากต่ำไปหาสูงและความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ เมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วเท่านั้น

จากทฤษฎีของ Maslow จะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์แบ่งตามลำดับความสำคัญ 5 ชั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำไปหาความต้องการขั้นสูง

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของความต้องการของ McClelland's Need Theory เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่ความข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ (McClelland, 1985)

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (need for achievement) ในสิ่งที่ตนมุ่งหวังโดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จได้ โดยที่เห็นว่าการนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

2.ความต้องการทางด้านสังคม (need for affiliation) ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่นการชอบพอกัน

3.ความต้องการทางด้านอำนาจ (need for power) ต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆ เช่น การแสดงความพึงพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวังนอกจากการแสดงความต้องการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจในการบังคับบัญชา และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ

ทฤษฎี อี.อาร์.จี (E.R.G. Theory)

ทฤษฎี อี.อาร์.จี (อ้างถึงในสมหมาย งามคณะ,2538) หรือที่เรียกว่า Alderfer's Modification ของเคลตัน พี อัลเดอร์เฟอร์ (Clayron P. Alderfer) แนวคิดทฤษฎีนี้ได้รับการปรับปรุงแนวความคิดมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ และเสนอผลของการทดสอบที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Needs” ในปี ค.ศ. 1969 ผลการศึกษาของอัลเดอร์เฟอร์ พบว่า คนเรามีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับด้านร่างกายและวัตถุ เพื่อที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่ตนจะเกี่ยวข้องด้วย

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการที่จะสร้างความคิดริเริ่มสำหรับตัวของเขาเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไป

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1. เพื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งมากขึ้น
2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น
3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

จากทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alder's Modification) สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ ความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้า เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

Millet (1954: อ้างถึงในอ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2538) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้ความเสมอภาค (Equitable Service) เป็นการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) เป็นความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ทฤษฎีของ McClelland แสดงให้เห็นว่าประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการคือความแตกต่างของบุคคลที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ โดยความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ จะถูกแสดงออกมาต่อเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือที่เรียกว่า สิ่งเร้า ดังเช่น ความต้องการรัก ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับจากสังคม การให้บริการทางการศึกษาเป็นความต้องการอีกลักษณะหนึ่งที่นักศึกษา ต้องการได้รับการตอบสนองในทางที่ดี เพื่อสร้างให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในระบบการจัดการศึกษา ตลอดจนเกิดความมั่นใจในอนาคตที่กำลังจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งเร้าเหล่านี้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ความพึงพอใจในทางบวกก็จะเกิดขึ้น และจะถูกแสดงออกโดยพฤติกรรม

#### 1.4 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลผลิตภัณฑบริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

## 1.5 การวัดความพึงพอใจ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ

3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการประเภทที่เป็นทางการคือการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ให้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือมาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) ได้กล่าวสรุปถึงการวัดความพึงพอใจ ว่า เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิดตามความคิดเห็นของซาลีซนิกค์คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคลเช่นที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อ้อมมูลที่สมบูรณ์แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556 ขึ้นมาโดยแบ่งประเด็นดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ
4. ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

### 2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในกานทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

นักวิชาการทางการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้คือ (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2556)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามหาทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีภูมิตักที่สุภาพใส่ใจ พุดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแลช่วยเหลือ ทาให้ด้วยอัธยาศัยดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ เป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมรายละเอียด ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการ และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2550)

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้จากความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการ และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง



หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำให้ความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

## 2.2 คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2550) ได้อธิบายไว้ว่า คุณสมบัติ (Qualification) หมายถึง ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

**1. คุณลักษณะ (Trait)** หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน คุณลักษณะของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใกรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม

1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานในด้านการให้บริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ให้บริการจะต้องขวนขวายหาความรู้ในงานให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ตนรับผิดชอบ

1.3 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะสามารถอธิบายหรือให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจอย่างชัดเจน

1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ให้บริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำปะลະไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อ

ผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อเกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ในด้านการให้บริการนั้นผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีความสำคัญซึ่งเปรียบเสมือนพระเจ้าหรือพระราชและต้องเป็นฝ่ายถูกเสมอ เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน

1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึkst่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะบริการ ถ้าผู้ให้บริการมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานให้เป็นอย่างดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ให้บริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นใจในจิตใจ ไม่ว่าจะมีส่วนหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์มากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานจะต้องมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ให้บริการจะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยืดถืออยู่ในนโยบายเดิม

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่อยู่หน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้ดี ไม่ควรติดยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอะไรเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ผู้ให้บริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการให้บริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้บริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอให้บริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้ หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอลิทธิพิเศษ เป็นต้น ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่หน้าเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการทุกเรื่อง

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการทำขึ้น เช่น การกรอกข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการผิดพลาดทำให้เอกสารที่ได้รับไม่ถูกต้อง เป็นต้นซึ่งผู้ให้บริการต้องเลือกและหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

**2. พฤติกรรม (Behavior)** หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดที่มีความความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีต้องมี พฤติกรรมของผู้ที่จะให้บริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

2.1 อหยาศัยยติ ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยยอันดีด้วยสีหน้าแววตา ท่าทางและคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภษาจิตจีนเขียนไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค่าขายดีกว่า” การมองที่แววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสึกุจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับความรู้สึกที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี ผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกลูกค้ำหรือผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของผู้ใช้บริการ ถ้าผู้ให้บริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยหรือละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุง

พัฒนาให้เกิดความสะดวกรในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการทำให้เสียภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ

2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสะท้อนถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นเหม่ง การที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมยอมเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

2.6 วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดจาสำรอกคำ ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่า พูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุด้น พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้ที่มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะเสียงหวาน เสียงดีอย่างน้อยก็ร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้ใช้บริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ผู้ให้บริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้และต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับ

ฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังอย่างเดียวอย่าได้เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ตื้ออย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนื่อยเฉื่อยและแล้วอย่ามีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากนั้นจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

2.11 มีวินัย ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือให้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปิดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีอย่าช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

### 2.3 เทคนิคการให้บริการ

ในส่วนของหลักการให้บริการนั้น อาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นหัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้ ดังนั้นหลักการให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุดซึ่งหลักการให้บริการที่ดีมีด้วยกัน 5 ประการ โดยสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ (สมิต สัจญกร, 2543)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าเป็นดีและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการเพียงใดแต่ถ้าผู้ใช้บริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเรา

จะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จำทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง (Millet อ้างถึงในอัญชไม จันทมาศ, 2544) คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ต่างเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อุบัติความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเช่นเดิม

การให้บริการที่ดี เป็นส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ โดยที่แนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งให้บริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

หลักการให้บริการ มีผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมิติการให้บริการได้สรุปหลักการให้บริการ ได้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากัน ไม่มีสิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป สอดคล้องกับ ปุณณภา เจริญธรรมวัฒน์ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2548) กล่าวคือ แนวคิดการบริการของปรัชญา เวสารัชช ที่ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการ และรับบริการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวกและง่ายต่อการมาติดต่อขอรับบริการ สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคารต้องมีความเหมาะสม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพห้องน้ำต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อลดความสับสน รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และรู้วิธีการปฏิบัติงานในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของรับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใสและสะดวก

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมีดังนี้

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บริการ ในด้านรูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องประดับ การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตาการพูดจาและการตอบคำถาม มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย ชักถามความต้องการ อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ไม่ปิดความลับผิดชอบ สำหรับ แนวคิดของ Kotler (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตน และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้ นอกจากนี้ได้เสนอแนวคิดของกับการบริการไว้ว่าเป็นพฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่สำคัญของการบริการ คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยจำเป็นจะต้องมีระบบการทำงาน ขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวมไปถึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 2.4 ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ มีดังนี้ (สมพร ภูขำนิ, 2551)

1. ตั้งใจและเต็มใจฝึกตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอการให้บริการต้องเต็มไปด้วยการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งตามปกติคนเรามักจะเรียกร้องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้รับการช่วยเหลือมากกว่าเป็นผู้ให้ จึงต้องฝึกอยู่เสมอจนกลายเป็นนิสัย

2. ทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของใช้บริการจนเกิดการยอมรับ จะต้องบริการในระดับที่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานซึ่งผู้เกี่ยวข้องยอมรับ

3. ทำด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลา ไม่ให้เกิดความล่าช้า ฝึกฝนการให้ข้อมูลเอกสารการบริการจะต้องคำนึงถึงเรื่องเวลาเป็นสำคัญ แม้จะให้บริการดีแทบทุกด้านแต่ผิดเวลาที่มีความล่าช้าไม่สามารถส่งมอบได้ตรงตามกำหนดเวลา ก็จะทำลายงานบริการให้เกิดความเสียหาย

4. ทำอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อป้องกันข้อตำหนิตบ่นจากผู้ใช้บริการสิ่งที่ลูกค้ายอมรับไม่ได้ คือ การให้บริการที่ผิดพลาดหล่นโดยเฉพาะการผิดพลาดตกหล่นในสาระสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการอาจไม่เพียงแต่ตำหนิตบ่นนั้น อาจเรียกร้องค่าเสียหายอีกด้วย



5. ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ ด้วยบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาการบริการที่ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีใช้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามอารมณ์ จะต้องมีมาตรฐานและปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานทุกครั้งไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียณอม (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การบริการด้านวิชาการ ได้แก่การบริการในด้านการลงทะเบียนเรียน (การลงทะเบียนเรียน การเปลี่ยนรายวิชา การเพิ่ม – ถอนรายวิชาเรียน) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ การติดตามผลการเรียน 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา ได้แก่ การบริการเรื่องทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การจัดแข่งขันกีฬา และ 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ – ห้องส้วม การใช้สนามกีฬา ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.24(จากคะแนนเต็ม 5) โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียนเรียน (3.30) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ (3.23) และการติดตามผลการเรียน (3.19) 2. การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ (3.30) การจัดแข่งขันกีฬา (3.30) และทุนการศึกษา (3.22) 3. การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การใช้ห้องเรียน (3.34) การใช้ห้องน้ำ – ห้องส้วม (สุขา) (2.89) และการใช้สนามกีฬา (2.83)

สมพร ภูษานี (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 399 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศบริเวณที่มีการติดต่อและที่นั่งพักรอเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์และแนะนำนักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยวาจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ไม่ปิดความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการการศึกษาให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็วและรวดเร็ว (One-Stop-Service) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของงานบริการการศึกษาให้รวดเร็ว สม่ำเสมอและหลายช่องทาง เช่น ติดประกาศหลายๆ บอร์ด เสียงตามสายของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

ห้องสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก (2555) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และอันดับสุดท้ายคือ ด้านผู้ให้บริการ ตามลำดับ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 โดยศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFiและบริการอ่าน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการโดยเฉพาะสาขาปฐมวีย์ และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่อง ถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตุเข้า- ออกไม่อ่านบัตรคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้า ขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2556

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก ของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการสอบถามกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการวิชาการ สถาบันวิทยบริการต่างๆ และความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางวิชาการ จากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถสืบค้นทาง Internet ผ่านทาง Website สืบค้นต่างๆ เป็นต้น
2. นำหลักการที่ได้จากการศึกษา แนวคิดต่างๆ มาบูรณาการสังเคราะห์เป็นแนวทางในการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2556

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่เป็นผู้ใช้บริการกับศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการฝึกอบรม และผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสำรวจที่สร้างขึ้นตามแนวคิดที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับเพศอายุ ระดับการศึกษาประเภทหน่วยงาน และความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการวิชาการเป็นแบบสำรวจแบบตรวจรายการ (check list) และเติมข้อมูล

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 32 ข้อ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม และด้านคุณภาพการให้บริการสำหรับลักษณะของแบบประเมินจะเป็นแบบชนิดประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

### **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ**

ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) จากการใช้เทคนิค IOC (item objective congruence Index) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์กับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล จำนวน 3 คน หลังจากนั้นนำแบบสำรวจมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีรายละเอียดดังนี้

1. สอบถามผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 50 ชุด โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสำรวจและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้รวบรวมมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.แบบสำรวจประเภทแบบตรวจสอบรายการ (Check list) นำมาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และความถี่ ออกมาในรูปแบบของร้อยละ

2.แบบสำรวจประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)นำมาแจกแจงเป็นความถี่ นำเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ประกอบความเรียงโดยกำหนดช่วงคะแนนและความหมายดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2556 ถึง เมษายน 2556 โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ แบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการฝึกอบรม และผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ และนำแบบสำรวจมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ในแบบสำรวจทุกฉบับ พบว่าแบบสำรวจฉบับที่สมบูรณ์มีจำนวน 50 ชุด เช่นกัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจที่รวบรวมได้ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาได้สำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนทั้งสิ้น 50 คน จำแนกตามลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน และความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการวิชาการดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
- ชาย	22	44.0
- หญิง	28	56.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ความถี่	ร้อยละ
- 21-30 ปี	16	32.0
- 31-40 ปี	16	32.0
- 41-50 ปี	11	22.0
- 51 ปีขึ้นไป	7	14.0
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	16.0
- ปริญญาตรี	12	24.0
- ปริญญาโท	14	28.0
- ปริญญาเอก	16	32.0
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
- หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	11	22.0
- หน่วยงานภาครัฐ	11	22.0
- รัฐวิสาหกิจ	9	18.0
- องค์กร/บริษัท/หน่วยงานเอกชน	12	24.0
- อื่นๆ	7	14.0
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในองค์กร/บริษัท/หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24 รองมาคือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 22 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
- 1-2 ครั้ง	16	32.0
- 3-4 ครั้ง	5	10.0
- 5 ครั้งขึ้นไป	29	58.0
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีการศึกษา 2556 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือจำนวน 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32 และจำนวน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาได้สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2556 จำนวนทั้งสิ้น 50 คน จำแนกตามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ
4. ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

### ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น/ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร	4.74	.443	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเหมาะสมกับงาน	4.52	.504	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	.505	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.46	.503	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้ให้บริการ	4.54	.503	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์	4.52	.504	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ให้บริการด้วยการเห็นคุณค่าของงานที่มาติดต่อ	4.50	.505	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	4.46	.503	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.46	.503	มาก
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.46	.503	มาก
11. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	4.46	.503	มาก
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ให้บริการด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น	4.50	.505	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>.501</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

ประเด็น/ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความหลากหลาย	4.40	.543	มาก
2. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.30	.606	มาก
3. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.42	.586	มาก
4. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.52	.498	มากที่สุด
5. ศูนย์บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ	4.56	.503	มากที่สุด
6. ศูนย์บริการวิชาการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการ	4.56	.503	มากที่สุด
7. ข้าพเจ้าได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง	4.48	.490	มาก
8. ศูนย์บริการวิชาการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ	4.48	.490	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>.547</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ ดังนี้ ศูนย์บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ และศูนย์บริการวิชาการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือ การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และ ผู้ใช้บริการได้รับ

การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และศูนย์บริการวิชาการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ**

ประเด็น/ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ศูนย์บริการวิชาการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในสื่อต่างๆเป็นประจำ	4.48	.543	มาก
2. ศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ	4.48	.543	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>.543</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศูนย์บริการวิชาการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในสื่อต่างๆเป็นประจำ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เช่นกัน

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ประเด็น/ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ศูนย์บริการวิชาการมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.46	.562	มาก
2. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการวิชาการมีความชัดเจน	4.42	.471	มาก
3. ศูนย์บริการวิชาการมีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.46	.484	มาก
4. การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการวิชาการมีความสะอาด สบายตา	4.56	.503	มากที่สุด
5. ศูนย์บริการวิชาการมีที่นั่งพักเพื่อคอยรับบริการเพียงพอต่อความต้องการ	4.38	.453	มาก
6. ศูนย์บริการวิชาการมีห้องประชุมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	.471	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>.491</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ ดังนี้ การจัด  
สภาพแวดล้อมของศูนย์บริการวิชาการมีความสะอาด สบายตา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.56 รองลงมาคือ ศูนย์บริการวิชาการมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และศูนย์บริการวิชาการมีการจัด  
สถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46  
และป้ายบอกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการวิชาการมีความชัดเจน และศูนย์บริการวิชาการมีห้องประชุมเพียงพอต่อ  
การให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น/ความเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการในภาพรวม	4.58	.498	มากที่สุด
2. ข้าพเจ้าประทับใจการให้บริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ	4.54	.503	มากที่สุด
3. หากข้าพเจ้าต้องดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ข้าพเจ้าจะนึกถึง ศูนย์บริการวิชาการเป็นแห่งแรก	4.42	.609	มาก
4. ข้าพเจ้าจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ	4.48	.504	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>.528</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการประทับใจการให้บริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และผู้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน และมีจิตบริการที่ดี
2. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้แบบองค์รวมให้ครบวงจรในหลายๆด้าน
3. ควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้มากขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2556 ถึง 30 เมษายน 2556 โดยผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการฝึกอบรม และผู้ว่าจ้างให้ศูนย์บริการวิชาการจัดกิจกรรม/โครงการ จำนวน 50 คนซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14

การศึกษายู่ในระดับปริญญาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16 ทำงานอยู่ในองค์กร/บริษัท/หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 22 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14

สำหรับความถี่ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ เข้ามาใช้บริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือจำนวน 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32 และจำนวน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ มีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้บริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน และให้บริการผู้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับ **พึงพอใจมาก** และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ ศูนย์บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ และศูนย์บริการวิชาการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร หรือให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และศูนย์บริการวิชาการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ศูนย์บริการวิชาการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในสื่อต่างๆเป็นประจำ และศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการวิชาการมีความสะอาด สบายตา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ศูนย์บริการวิชาการมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ป้ายบอกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการวิชาการมีความชัดเจน และมีห้องประชุมเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านอันดับที่ 1 คือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการประทับใจการให้บริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ใช้บริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนในข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน และมีจิตบริการที่ดี นอกจากนี้ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้แบบองค์รวมให้ครบวงจรในหลายๆด้าน และควรเพิ่มบุคลากรในการทำงานให้มากขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากศูนย์บริการวิชาการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ

เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

**1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากศูนย์บริการวิชาการมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการบริการจากบุคลากร พร้อมทั้งได้มีการจัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงาน และสัมมนานอกสถานที่ เพื่อปรับมุมมองและวิสัยทัศน์เพิ่มมากขึ้น และนำสิ่งที่ได้พบเห็นมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการวิชาการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับน้ำฉัตร เทียมแก้ว (2556) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

**2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้สอดคล้องดังกล่าวของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรด้านเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

**3. ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากศูนย์บริการวิชาการได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook เป็นต้น ตลอดจนการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุดปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งข้อเสนอแนะได้หลายช่องทางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการเป็นอย่างมาก โดยสำนักได้จัดการประชาสัมพันธ์ถึง 7 ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เอกสาร รายการวิทยุ ป้ายแนะนำต่าง ๆ MSN E-mail และจากตัวบุคลากรของสำนักวิทยบริการไปยังผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข่าวสาร และการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง และเป็นการส่งเสริมการอ่านให้มีขึ้นในสถานศึกษา ส่งเสริมการใช้สารสนเทศที่คุ้มทุนตลอดจนให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ทันต่อความต้องการ



**4. ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากศูนย์บริการวิชาการมีการปรับปรุงมีทัศนียภาพให้สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ แสง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการจัดตกแต่งที่เอื้อต่อความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน และสภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

**5. ด้านคุณภาพการให้บริการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน บุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกๆปี มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ชี้แจงข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของI-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2006) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าศูนย์บริการวิชาการได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลมากที่สุด และปัจจัยใดมีผลน้อยที่สุด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
3. ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นประจำทุกปีเพื่อจะได้นำข้อมูลที่สำคัญจากผู้ใช้บริการมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ

## รายการอ้างอิง

- จิรวรรณ ภัคตัญญู. (2540). "ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์  
เบื้องต้น หน่วยที่ 5 161-202. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- ชรินี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขต  
บางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปยุตธนา เจริญธรรมวัฒน์ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2548). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึง  
พอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อการให้บริการด้านการให้บริการคำปรึกษา  
และด้านการรับลงทะเบียน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ  
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.  
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร รักษ์วงษ์และคณะ. (2536). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนในวิชาปัญหาสุขภาพ.  
กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมหมาย งามคณะ. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัด  
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย.  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ  
แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). . **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด พิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาสัมพันธ. พิมพ์ครั้งที่ 2**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- อัญชไม จันทมาศ. (2544). **ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. **Journal of Information & Optimization Sciences**. 27(2006): 193-209.
- Herzberg, F. Mausner, B. and Synderman, B. (1966). **The motivation to work**. New York: John Wiley & Son.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of education**. 3 rded. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, Abraham H. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row Publishers Inc.
- Morse,N.C. (1953). **Satisfactions in the white-collar Job**. New Your:arnopress.
- Smith, H.C. (1966). **Psychology of Industrial Behavior**. New York: McGraw - Hill Book.
- Shelley, F.M. (1994). **Human and cultural geography: A global prespective**. Dubuque, IA: Wm. C. Brown Communications.
- Vroom, V.H. (1964). **Motivation in management**. New York: American Foundation for Management Research.

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556**

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2556

2. แบบสำรวจนี้สำหรับผู้ใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความกรุณาท่านตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุปัจจุบันของท่าน .....ปี

1.3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

## 1.4 ประเภทหน่วยงาน

- หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ       นิสิต/นักศึกษา
- หน่วยงานภาครัฐ       รัฐวิสาหกิจ
- องค์กร/บริษัท/หน่วยงานเอกชน       อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 1.5 ท่านเคยใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีการศึกษา 2557 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึงปัจจุบัน) กี่ครั้ง

- 1-2 ครั้ง       3-4 ครั้ง       5 ครั้งขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**คำชี้แจง :** เพื่อปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอความกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงและความเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้คะแนน 5=พึงพอใจมากที่สุด 4=พึงพอใจมาก 3=พึงพอใจปานกลาง 2=พึงพอใจน้อย และ 1=พึงพอใจน้อยที่สุดหรือควรปรับปรุง

ประเด็น/ความเห็น	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีธรรมาศัยไมตรี มีความสุภาพ และเป็นมิตร					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเหมาะสมกับงาน					
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการด้วยการเห็นคุณค่าของงานที่มาติดต่อ					
8. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					

ประเด็น/ความเห็น	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
11. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น					
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
13. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความหลากหลาย					
14. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด					
15. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีความสะดวกรวดเร็ว					
16. การให้บริการของศูนย์บริการวิชาการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
17. ศูนย์บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ					
18. ศูนย์บริการวิชาการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการ					
19. ข้าพเจ้าได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง					
20. ศูนย์บริการวิชาการมีการบริการที่มีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านความสะดวกและข้อมูลที่ได้รับ</b>					
21. ศูนย์บริการวิชาการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในสื่อต่างๆเป็นประจำ					
22. ศูนย์บริการวิชาการมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
<b>ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</b>					
23. ศูนย์บริการวิชาการมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
24. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของศูนย์บริการวิชาการมีความชัดเจน					
<b>ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม</b>					
25. ศูนย์บริการวิชาการมีการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ					
26. การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการวิชาการมีความสะอาด สบายตา					
27. ศูนย์บริการวิชาการมีที่นั่งพักเพื่อคอยรับบริการเพียงพอต่อความต้องการ					
28. ศูนย์บริการวิชาการมีห้องประชุมเพียงพอต่อการให้บริการ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
29. ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการในภาพรวม					
30. ข้าพเจ้าประทับใจการให้บริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ					
31. หากข้าพเจ้าต้องดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ข้าพเจ้าจะนึกถึงศูนย์บริการวิชาการเป็นแห่งแรก					
32. ข้าพเจ้าจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการวิชาการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลจากท่านจะนำไปปรับปรุง และพัฒนางานบริการต่อไป  
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน