

อภินันทนาการ



การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์



นางสาวอรรณณ ชัยทวีชธานี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
วันลงทะเบียน 13 ส.ค. 2555
เลขทะเบียน 1-6175284
เลขเรียกหนังสือ 2 LG

305
15N3
03217
2555

กองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ 2555

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวรได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพตัวบ่งชี้ที่ 5.2.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2555 ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีระบบและกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มหาวิทยาลัยได้กำหนดอัตลักษณ์ของนิสิต 5 ด้าน ได้แก่ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งครองชีวิต และเก่งพิชิตปัญหา การที่นิสิตจะมีอัตลักษณ์ตามที่กำหนดนั้น จะต้อง มีหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนให้ไปสู่เป้าหมาย ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ต้องมีการให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจแก่นิสิตที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีงบประมาณ 2555 และมาขอใช้บริการจากหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

- 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง
- 2 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับมากที่สุด บุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาคือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
- 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับมากที่สุด มีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ รองลงมาคือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้านต่างๆ ในสถาบัน
- 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับมากที่สุด ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ผลการให้บริการในภาพรวม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งพิจารณาลำดับความสำคัญ มีดังนี้

- 1 จุดเด่นที่นิสิตได้รับความประทับใจ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียน กีฬา สุขภาพ เป็นต้นเพื่อเป็นการสร้างเสริมกระบวนการคิด การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างเป็นสุข คณะวิทยาศาสตร์มีการสื่อสารที่รวดเร็ว

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศมีอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว สะดวกสบาย ทันสมัย คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์มีการให้บริการ

2 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากนิสิต ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์เพื่อช่วยเหลือนิสิตที่กำลังจะสำเร็จ การศึกษาการเป็นตลาดแรงงาน ควรจะมีเจ้าหน้าที่ของคณะเข้ามากำกับนิสิตที่อยู่หอพักของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีนิสิตบางกลุ่มมีความประพฤติที่นอกกรอบ และอีกประการหนึ่งนิสิตจะได้อยู่ระเบียบสามารถติดตามได้สะดวก



ชื่อเรื่องงานวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน
 การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร
 ชื่อผู้วิจัย นางสาวอรรพรรณ ชัยทวีชานันท์
 ปีที่วิจัย พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ และลงทะเบียนเรียนใน ปีงบประมาณ 2555 ที่มาใช้บริการ จำนวน 21,394 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตปริญญาตรีภาคปกติ ที่มาขอใช้บริการรวมทั้งสิ้น 740 คน ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์คืนจำนวน 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.14 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 รายการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

- 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 2 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับบุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม
- 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่
- 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

คำนำ

ด้วยมหาวิทยาลัยนเรศวรได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ 2555 ในมิติทั้ง 4 ด้าน กองกิจการนิสิตเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ คุณภาพการให้บริการตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.2.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนิสิตที่กำลังศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ และลงทะเบียนเรียนในปีงบประมาณ 2555 ที่มาขอใช้บริการจาก หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนั้น เพื่อให้ทำให้ทราบความพึงพอใจดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึง สนใจที่จะดำเนินการจัดทำวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการ เรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการ ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2555 ภายหลังจากที่ได้รับทราบผลการวิจัยและข้อเสนอแนะแล้ว สามารถนำไปใช้สำหรับการอ้างอิงการประเมิน และการศึกษาเพื่อนำผลไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการ ให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ต่อไป

ผลงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างเรียบร้อยนั้น คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย ที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำพร้อม ทั้งชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสนับสนุนการ เรียนการสอนที่กรุณาแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งนิสิตปริญญาตรีทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้สนใจโดยทั่วไปที่ได้ ศึกษาและนำไปดำเนินการต่อไป

ผู้วิจัย

มกราคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
วิธีการดำเนินการวิจัย	4
กรอบความคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย	15
เครื่องมือในการวิจัย	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	17
บทที่ 4 ผลของการศึกษา	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน	24
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุป	32
อภิปรายผล	32
ข้อเสนอแนะ	35

บรรณานุกรม

36

ภาคผนวก ก

40

35

- แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุน
การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทงานบริการ ที่นิสิตมาติดต่อใช้บริการ	21
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	22
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการให้บริการ ของบุคลากร	23
6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดและความปลอดภัย	24
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	25
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการในภาพรวมของทุกๆ ด้านของแต่ละหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร	26
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของแต่ละหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร	27
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต)	28
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้ บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการจัด บริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต)	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการในภาพรวมของทุกๆ ด้าน ของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร	30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - 2555) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแล้วนั้น เพื่อการบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ย่อมแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อประชาชน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - 2555) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยความต้องการไว้ 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการเกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม ซึ่งประเด็นดังกล่าวข้างต้นจะให้บรรลุผลตามแผนในแต่ละปี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดมิติด้านต่างๆ ให้หน่วยงานราชการทุกแห่งได้ปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ 2555 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาสถาบัน ซึ่งในแต่ละมิติ จะมีประเด็นการประเมินและตัวชี้วัดกำกับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้เห็นความสำคัญของมิติสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) กล่าวถึง ด้านธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการอุดมศึกษา (กลุ่มนโยบายอุดมศึกษา, 2551 : 31) โดยกำหนดให้หลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการ (Governance and Management) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพัฒนามหาวิทยาลัยและอุดมศึกษาในภาพรวม กล่าวคือ หากสถาบันมีกลไกการกำหนดทิศทางที่ดี และก้าวหน้าพร้อมกับการขับเคลื่อน โดยการบริหารงานมีประสิทธิภาพแล้ว ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยก็จะบรรลุผลไปได้ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

การการอุดมศึกษา จึงต้องดำเนินการตามมติคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) โดยการ
จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ทั้งมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญเป็นแหล่งที่ให้ความรู้และพัฒนา
ผู้เรียน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากการวิจัย การ
บริการวิชาการแก่ชุมชน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ภารกิจหลักที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ การผลิตบัณฑิต
ที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรม เพื่อออกไปพัฒนาประเทศชาติ และการที่จะทราบผลว่า
ภารกิจหลักของสถาบันจะบรรลุผลได้จะต้องมีกระบวนการดำเนินงาน เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การ
วิเคราะห์ วิจัย อันจะได้ผลมาพัฒนาองค์กร

มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
จึงต้องดำเนินการตามมติของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) มีการจัดทำคำรับรองการ
ปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2555 ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภายใต้มิติ 4 ด้าน
ดังกล่าวข้างต้น ในส่วนของมิติคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพของนิสิตที่จะพัฒนาไปสู่คุณลักษณะบัณฑิตที่พึง
ประสงค์ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรให้มีระบบและกระบวนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
ต้องมีอัตลักษณ์ 5 ด้าน ได้แก่ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งครองชีวิต และเก่งพิชิตปัญหา การที่นิสิตมี
คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ของนิสิตได้นั้น จะต้องมีหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการ
สอนให้ไปสู่เป้าหมาย หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ
หรือเทียบเท่าคณะ หน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่ากอง อาทิ กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กอง
ศึกษาทั่วไป กองคลัง เป็นต้น หน่วยงานเหล่านี้ได้ให้บริการด้านต่างๆ แก่นิสิต เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้าน
การบริการวิชาการ ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านสวัสดิการ และด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งหน่วยงาน
เหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนิสิตในด้านการให้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
ความสะดวกและให้การสนับสนุนแก่นิสิตได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ดังนั้น การสร้างความประทับใจ
ของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการให้บริการ ดังนั้นการที่เราจะทราบว่า นิสิตมีความประทับใจต่อการ
ได้รับบริการจากหน่วยงานเหล่านี้มากหรือน้อยเพียงใด จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้
บริการแก่นิสิตที่มารับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่จะศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล เพื่อ
จะได้นำมาจัดทำวิจัยสถาบัน ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียน
การสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2555 เมื่อทราบความพึงพอใจของนิสิต แล้วคาดว่าจะ
นำเสนอผลการวิจัยให้ผู้เกี่ยวข้อง อันอาจจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้
ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด และสามารถนำไปใช้สำหรับการอ้างอิงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ตัวชี้วัด 5.5.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยงานสนับสนุน
การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และเพศ

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

3.2 นำผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้เสนอต่อผู้บริหารของคณะ ผู้บริหารระดับกองต่างๆ อันอาจจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร รวมทั้งนิสิต

3.3 ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 5.2.2

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ และระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 ที่มาใช้บริการ จำนวน 20,394 คน (ข้อมูลเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

4.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 ที่มาใช้บริการ รวมทั้งสิ้น 740 คน ดังนี้

4.2.1.1 สำนักงานเลขานุการคณะ จำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่แต่ละหน่วยงานสอบถามกับผู้รับบริการ จำนวนหน่วยงานละ 20 คน

4.2.1.2 หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักหอสมุด กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองบริการวิชาการ กองการศึกษาทั่วไป และโครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (ยกเว้น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร) โดยแจกแบบสอบถามให้แก่แต่ละหน่วยงานสอบถามกับผู้รับบริการ จำนวนหน่วยงานละ 50 คน

4.3 ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2555

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรัตนนคร โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ภายในมหาวิทยาลัยรัตนนคร

ตอนที่ 3 จุดเด่นที่ประทับใจ/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้กับนิสิตที่มาใช้บริการที่หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรัตนนคร ในเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2555

5.3 ตัวแปรในการศึกษา

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

5.3.1.1 เพศ

5.3.1.2 กลุ่มสาขาวิชา

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรัตนนคร มี 6 ด้าน ได้แก่

5.3.2.1 ด้านกระบวนการ

5.3.2.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร

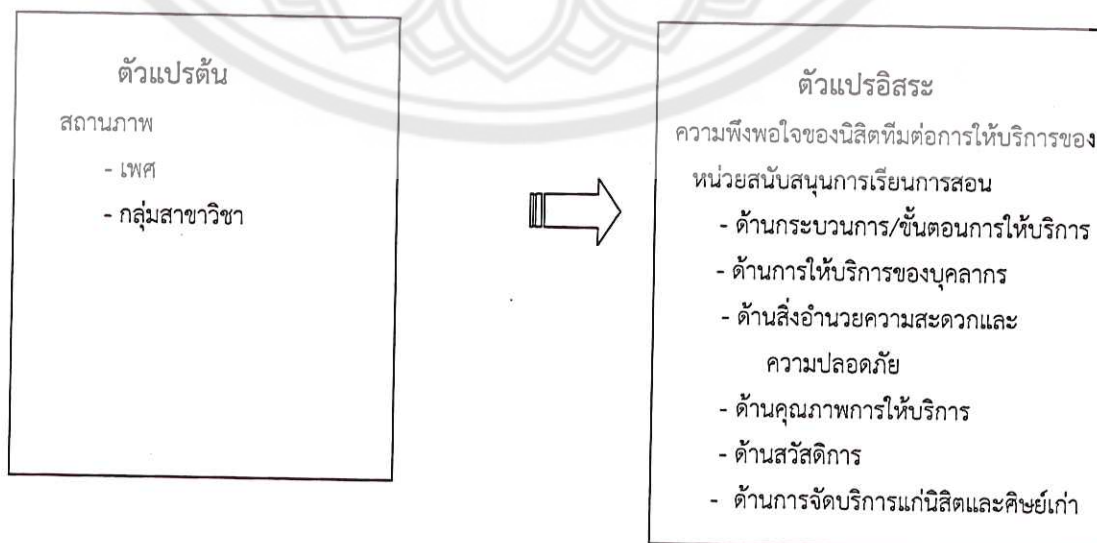
5.3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

5.3.2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

5.3.2.5 ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต)

5.3.2.6 ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต)

6. กรอบแนวความคิดการวิจัย



7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน หมายถึง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ให้บริการแก่นิสิต ได้แก่ สำนักงานเลขานุการคณะ สำนักหอสมุด สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองบริการการศึกษา กองบริการวิชาการ กองการศึกษาทั่วไป กองคลัง กองกิจการนิสิต และโครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (ยกเว้นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร) ที่นิสิตไปใช้บริการ

7.2 นิสิต หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ มหาวิทยาลัยนเรศวร และลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 ที่ไปใช้บริการจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ

7.3 บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ของสำนักงานอธิการบดี/คณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร

7.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และด้านคุณภาพของการให้บริการ (ไม่รวมด้านสวัสดิการ และด้านจัดบริการฯ นะ แต่ถ้าให้รวมต้องเป็น 6 ด้าน)

7.5 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการว่า มีบริการที่เป็นระบบ มีการให้บริการก่อน- หลังตามลำดับ และมีระยะเวลาที่เหมาะสม รวดเร็วในการให้บริการ

7.6 ด้านการให้บริการของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนว่า มีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีการติดตามงาน

7.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ ป้ายที่แนะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ และความปลอดภัยในการดำรงชีวิตอยู่ในสถาบัน

7.8 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับว่า ตรงกับความต้องการ ได้รับความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์และทันสมัย ได้รับความรวดเร็วทันเวลา และคุณภาพที่ได้รับ

7.9 ด้านสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทุน จัดบริการสุขภาพอนามัย กิจกรรมกีฬาส่งเสริมสุขภาพ และการควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพ

7.10 ด้านจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการเรียนรู้อ การจัดการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.1 หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน

1.2 การให้บริการ

ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.2 ความหมายของบริการ

2.3 วิธีการวัดความพึงพอใจ

2.4 เทคนิคการให้บริการ

2.5 ทฤษฎีของความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 การให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.1 หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.1.1 สำนักอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยมีสถานะเทียบเท่าหน่วยงานระดับคณะ สายการบังคับบัญชาชั้นตรงรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ มีความรับผิดชอบในงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยมีหน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่าจำนวน 28 หน่วยงาน หน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นิสิตโดยตรง ได้แก่ สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองบริการวิชาการ กองการศึกษาทั่วไป และโครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.1.2 สำนักงานเลขานุการคณะหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ

1.2 การให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวรได้จัดให้บริการด้านต่างๆ แก่นิสิตได้แก่ บริการด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านสวัสดิการ ด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งงานบริการเหล่านี้ นิสิตมาติดต่อขอรับบริการจากบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนเสมอๆ

ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคลากรที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะที่แสดงออกทางความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

เทวินทร์ กองพร (2541 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบและสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรุนแรงของความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายในสถานการณ์และค่าตอบแทน การได้รับการยกย่องย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้งและการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในแง่ลบ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความความสุข

อุทัยพรรณ สุดใจ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

วรูม (Vroom , 1964 : p 384) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคิดและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่หนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ไอวาโนวิช (Ivanovic 1997 : 207) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเกิดความสุขหรือความรู้สึกสบายใจ ความเบิกบานใจ ความพอใจ

จากแนวความคิดดังกล่าว พอสรุปได้ดังนี้ ทักษะคิด ความรู้สึกของผู้รับที่เป็นไปในลักษณะทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกจะก่อให้เกิดความสุขจากการได้รับการตอบสนองตรงความต้องการ เช่น การได้รับการยกย่อง ส่วนในทางลบเป็นลักษณะที่บุคคลเห็นว่า ถ้ามีการตำหนิ หรือลงโทษ ผู้ที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ

2.2 ความหมายของบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 607, 1143) กล่าวถึงบริการ หมายถึง การปฏิบัติการรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศน์นัท (2542 : 45) กล่าวถึง การบริการ คือ งานบริการอันเป็นงานที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายที่เรียกว่า ผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ หากเปรียบเทียบการผลิตก็เป็นการผลิตที่ผู้บริโภค บริโภคทันทีระหว่างผลิตผลงานบริการออกมาในสถานะที่เป็นสสาร และไม่เป็นสสารจับต้องสัมผัสทางการไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสทางอารมณ์ในรูปของความรู้สึกพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้นๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน(Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2542 : 13) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ รวมถึงการให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวถึง คือ เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

จากความหมายของบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ การบริการเป็นกิจกรรม หรือ การปฏิบัติรับใช้ ซึ่งไม่มีตัวตน แต่สัมผัสได้จากความรู้สึกนึกคิดถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้เสนอ และมีอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับบริการ

2.3 เทคนิคการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548 : ศิลปะการให้บริการ) กล่าวถึง องค์กรมีส่วนสำคัญที่การจะช่วยพัฒนางานบริการเพื่อการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
3. เรียนรู้ความต้องการของผู้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตูรับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
4. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม แล้วจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากรในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ทำให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ได้ดีด้วย
2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอาการกิริยาที่แสดงออกเช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมีวิธีการง่ายๆ ดังนี้
 - 3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจจะแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง
 - 3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ
 - 3.3 ทวนคำพูดเพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่า ผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้บริการพูดอยู่

2.4 วิธีวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์ อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจจะมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย
2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความเนื่องต่อ ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

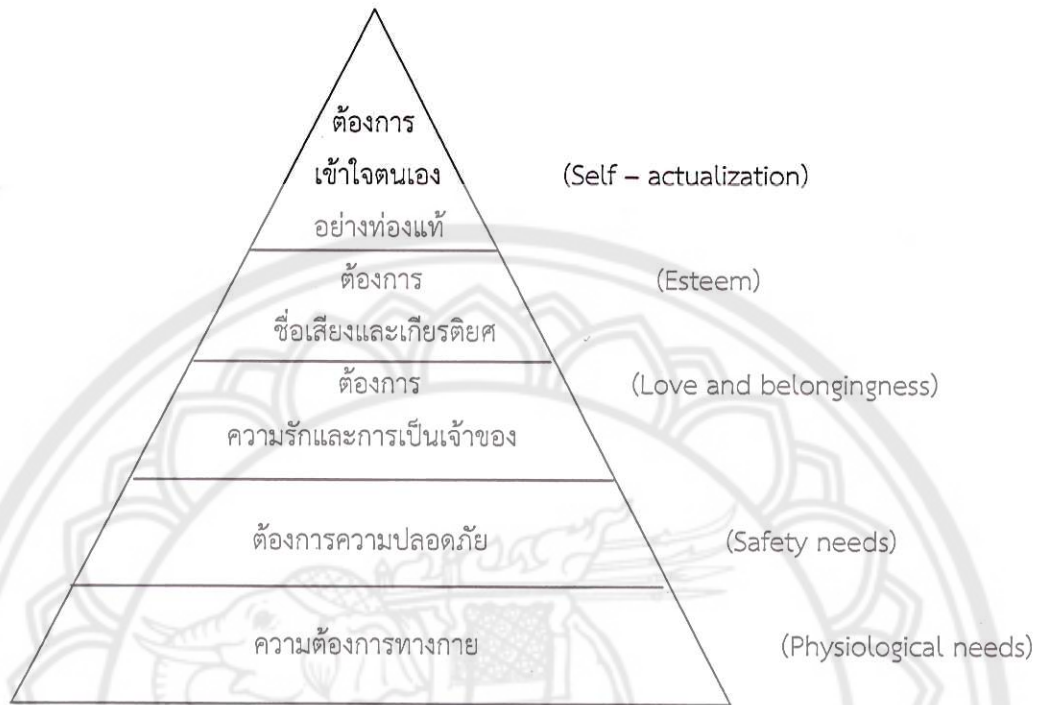
โสภณ ทองปาน (2541 : 6 – 11) กล่าวว่า ในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้และแสดงผลได้ ซึ่งวัดได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. การวัดความพึงพอใจลูกค้าในเชิงคุณภาพ วิธีการที่ใช้ส่วนมากจะให้ผู้ตอบ ตอบตามความรู้สึกว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากน้อยแค่ไหน โดยแบ่งค่าความรู้สึกเป็นช่วงๆ (Scale) ที่นิยมใช้กันมาก คือ ให้ผู้ตอบระบุว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ในระดับใดกับข้อความในแต่ละข้อที่ให้ (เรียกว่า การวัดระดับแบบ Likert) ในการสำรวจเชิงคุณภาพ วิธีที่นิยมใช้มีอยู่ 3 วิธี คือ
 - 1.1 สัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group Interviews)
 - 1.2 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ถือว่า เป็นที่ปรึกษา (Advisory Panels
Customer Advisory Panels: CAP)
 - 1.3 วิธีการประเมินสถานการณ์วิกฤต (Critical Incident Techniques)
2. การวัดความพึงพอใจลูกค้าในเชิงปริมาณ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีนักวิชาการที่ให้ความสนใจและเสนอแนวความคิดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (มาสโลว์ อ้างอิงในวิไลวรรณ ศรีสงคราม และคณะ, 2549 : 180 – 181) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จะเริ่มจากระดับล่างเสียก่อน เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นที่ต้องการอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปจะเข้ามาแทนที่ ซึ่งรูปแบบของมาสโลว์ จะมีลักษณะเป็นปิรามิด ดังนี้



ตามรูปแบบความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการระดับล่างสุด คือ ความต้องการทางกายจะเกิดขึ้นก่อน และเมื่อความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเลื่อนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นคือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งมาสโลว์ได้กล่าวว่า ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการในระดับต่ำของมนุษย์ ส่วนความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของจะหมายถึง ความต้องการที่จะให้และรับความรัก รวมไปถึงความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสมาชิกของสังคม ลำดับสูงขึ้นถัดไปเป็นความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศจะเป็นความต้องการที่จะพัฒนาความรู้สึกในเรื่องคุณค่าของตนเอง ซึ่งได้มาจากการที่บุคคลอื่นๆ ในสังคมเห็นว่า ตนเองนั้นมีคุณค่าและมีความสามารถตามต้องการ ชั้นสูงสุดของมาสโลว์ก็คือ ความเข้าใจตนเองอย่างท่องแท้ ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลตระหนักรู้ถึงศักยภาพที่สูงสุดของตนเอง ในขั้นนี้บุคคลจะมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตน

ทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom อ้างอิงในประเทืองทิพย์ ไกรวิวัฒน์, 2539 : 19 – 20) ให้ความสำคัญต่อการคาดหวังของความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานที่เป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมาได้แก่ ความพอใจ และความไม่พอใจ ซึ่งวรูมมีแนวคิดว่าการจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

1. ความชอบ หมายถึง การที่บุคคลตีค่าของรางวัลหรือผลได้ว่า พอใจหรือไม่พอใจ ความชอบนี้ไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับ แต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล ปัจจัยที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพ ลักษณะงาน ฯลฯ

2. ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น

3. ความเป็นเครื่องมือ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการคาดหวังนี้ ความสำคัญอยู่ที่ความสำคัญของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ข้อ กล่าวคือ บุคคลใดมีความขยันในการปฏิบัติงาน เขาจะได้รับรางวัลจากความพยายาม และตีค่ารางวัลเป็นความชอบหรือพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ (2552 : 4) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปี 2552 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สภาพแวดล้อมดี และในด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้รับบริการตรงกับความต้องการ

งานบริการวิชาการ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น (2554 : 42) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจุดเด่นในการให้บริการคือ การมีสถานที่ที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเรียน

ประสงค์ อุทัยและคณะ (2551 : 8) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธนบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะมีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ การให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการแจ้งระยะเวลาการให้บริการล่วงหน้า ไม่รอนานเกินไป และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2553 : 41-43) ผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ปีการศึกษา 2553 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

รัชนิพร ชัยทวิชานันท์ และคณะ (2552 : 49 – 50) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552 พบว่า นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายชื่อของแต่ละด้านพบว่า

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

2.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับบุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่

2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ

โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงานพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการวิชาชีพการโรงแรมและท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สำนักหอสมุด

สุภาวดี เพชรเชื้อสกุล (2553 : 30) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านอาคารสถานที่เกี่ยวกับความสะอาด

สุวิต ฝิวคำมา (2548 : 58 – 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในส่วนของสำนักงานคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.64$) เมื่อพิจารณารายชื่อของแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.47$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.63$)

สมิต สัจฉกร (สืบค้นจาก <http://www.thaiphar-asso.com/index.php?lay=show&ac=article&id=561561&Ntype=11> สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2555) กล่าวถึง ตัวแปรที่สำคัญในงานบริการความสำเร็จและความล้มเหลวของงานบริการอาจมีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพของผู้ให้บริการก็ได้ ความสำคัญ

ของบุคลิกภาพ สร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่า ชอบหรือไม่ชอบ หรือเกิดความรู้สึกต่อคนๆ นั้นอย่างไร เช่น เป็นคนที่เสน่ห์น่าคบหาสมาคมด้วย มีสง่าผ่าเผย หรือกลับเป็นตรงข้ามคือ ไม่น่าคบเสียเลย บุคลิกภาพทำให้คนเกิดความรู้สึกทางใจ ลักษณะบุคลิกภาพที่ผู้ให้บริการพึงพิจารณาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ลักษณะที่เก็บตัว และลักษณะที่แสดงตัว ซึ่งความเหมาะสมสำหรับหน้าที่การงาน เช่น พวกที่มีลักษณะแสดงตัวก็เหมาะสมแก่งานติดต่อกับบุคคลมากหน้าหลายตาเช่น เป็นบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักธุรกิจ เป็นต้น

อาคม สวัสดิ์มงคล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2546 พบว่า การให้บริการในภาพรวมของการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการ สำนักวิทยบริการ และสำนักกิจการนักศึกษา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับความสะอาด ความเป็นระเบียบ ส่วนมากอยู่ในระดับดี

อุพาริน ฉวยศิริ (2553 : 36) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านการบริการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ระยะเวลาที่ทำการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ และระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 ที่มาใช้บริการ จำนวน 20,394 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ และระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 ที่มาใช้บริการ รวมทั้งสิ้น 740 คน ดังนี้

1.2.1.1 สำนักงานเลขาธิการคณะ จำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ โดยแจกแบบสอบถามให้แต่ละหน่วยงานสอบถามกับผู้รับบริการ จำนวนหน่วยงานละ 20 คน

1.2.1.2 หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักหอสมุด กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองบริการวิชาการ กองการศึกษาทั่วไป และโครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (ยกเว้น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร) โดยแจกแบบสอบถามให้แต่ละหน่วยงานสอบถามกับผู้รับบริการ จำนวนหน่วยงานละ 50 คน

2. ระยะเวลาที่ทำการวิจัย

ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2555

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกข้อสอบถามออกเป็น 3 ตอน โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพในเรื่อง เพศ สถานภาพ นิสิต ระดับการศึกษา สังกัดคณะ และหน่วยงานที่นิสิตติดต่อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และปลายเปิด

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1.1 – 1.6 |
| 2. ด้านการให้บริการของบุคลากร | 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2.1 – 2.6 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3.1 – 3.7 |
| 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ | 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4.1 – 4.4 |
| 5. ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต) | 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5.1 – 5.4 |
| 6. ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต) | 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6.1 – 6.6 |

ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์กำหนด น้ำหนักคะแนน และมาตราส่วนประเมินค่าจัดอันดับ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท ได้แก่

มากที่สุด	ให้น้ำหนักเป็น	5 คะแนน
มาก	ให้น้ำหนักเป็น	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้น้ำหนักเป็น	3 คะแนน
น้อย	ให้น้ำหนักเป็น	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้น้ำหนักเป็น	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย จัดทำหนังสือราชการเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ถึง คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการกอง/ สำนัก

เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนิสิตที่มาขอรับบริการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 740 ฉบับ สำหรับสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผู้ศึกษาค้นคว้า แจกแบบสอบถามสำหรับการให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2555

4.3 ผู้ศึกษาค้นคว้าได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.14

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว่านำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาทั้งหมด โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1 ตรวจสอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บได้และรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

5.2.1 วิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับ และคณะ โดยคำนวณหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์การแปลผล ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ แบ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนตัวกลางเลขคณิต

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N แทน จำนวนคะแนนในข้อมูลนั้น

6.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

6.3 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	F	แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสวัสดิการ (เฉพาะกองกิจการนิสิต) และด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะกองกิจการนิสิต)
- ตอนที่ 3 จุดเด่นที่ประทับใจ/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร แปลความหมาย ค่าคะแนนเป็นร้อยละ จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ และบัณฑิตศึกษาภาคปกติ และลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 จำนวน 20,394 คน (ข้อมูลเมื่อเดือนกรกฎาคม 2555) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 740 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.14

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	133	32.6
หญิง	268	65.7
ไม่ระบุ	7	1.7
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

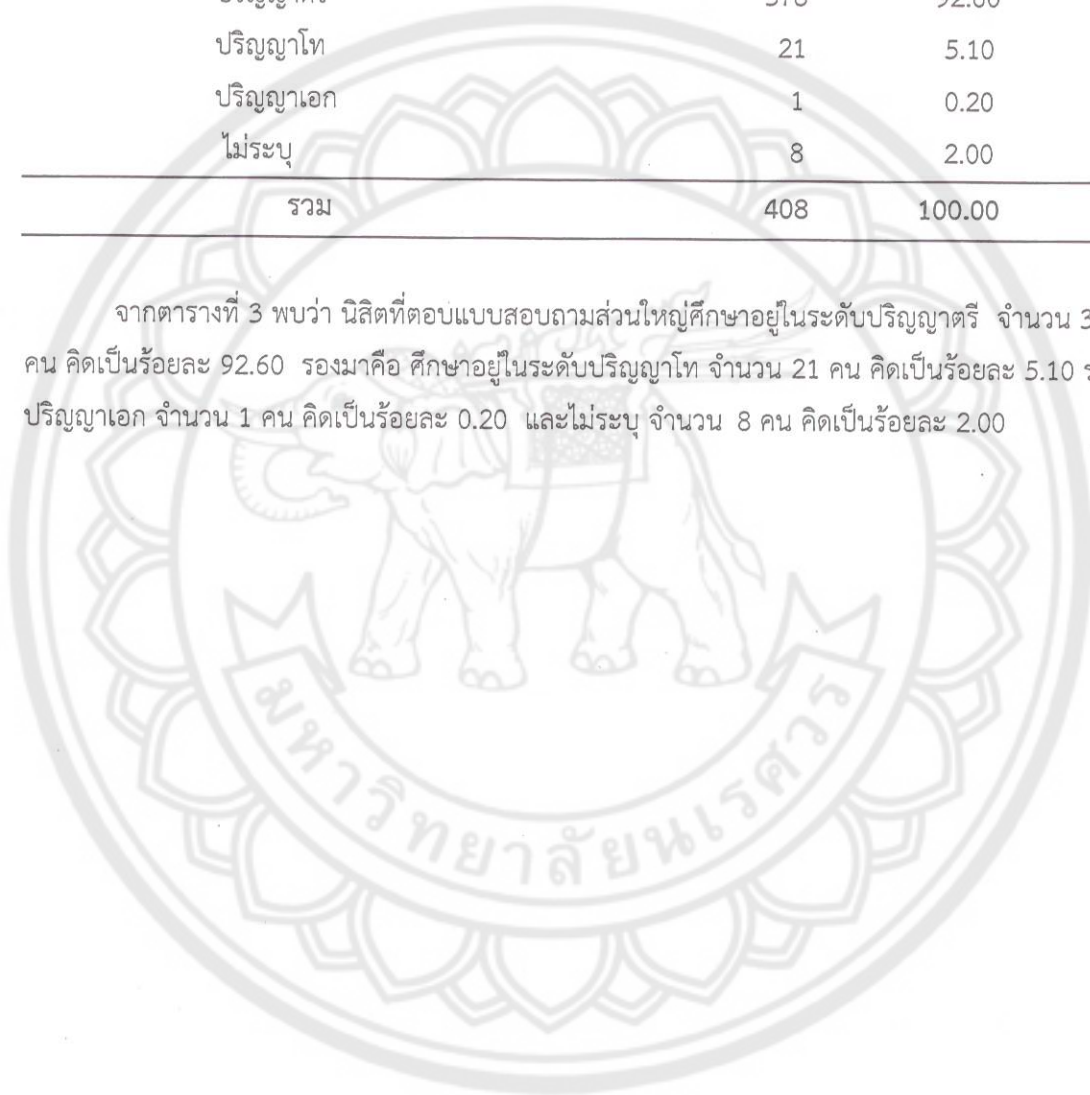
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ศิษย์ปัจจุบัน	389	95.3
ศิษย์เก่า	12	3.0
ไม่ระบุ	7	1.7
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นศิษย์ปัจจุบัน จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 95.3 และศิษย์เก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	378	92.60
ปริญญาโท	21	5.10
ปริญญาเอก	1	0.20
ไม่ระบุ	8	2.00
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองมาคือ ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 และไม่ระบุ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์	14	3.6
คณะสังคมศาสตร์	29	7.4
คณะนิติศาสตร์	16	4.1
คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์	48	12.2
คณะศึกษาศาสตร์	39	9.9
คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4	1.0
คณะวิทยาศาสตร์	15	3.8
คณะวิศวกรรมศาสตร์	32	8.2
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	21	5.4
คณะแพทยศาสตร์	10	2.6
คณะเภสัชศาสตร์	30	7.7
คณะสหเวชศาสตร์	5	1.3
คณะพยาบาลศาสตร์	25	6.4
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	40	10.2
คณะสาธารณสุขศาสตร์	23	5.9
คณะทันตแพทยศาสตร์	18	4.6
วิทยาลัยนานาชาติ	21	6.5
บัณฑิตวิทยาลัย	2	0.5
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มาใช้บริการสูงสุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 รองลงมา คือ นิสิตสังกัดคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และน้อยที่สุด คือ นิสิตสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทงานบริการที่นิสิตมาติดต่อใช้บริการ

ประเภทงานบริการที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์	10	2.45
สำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์	9	2.21
สำนักงานเลขานุการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	3.68
สำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์	9	2.21
สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์	19	4.66
สำนักงานเลขานุการคณะพยาบาลศาสตร์	20	4.90
สำนักงานเลขานุการคณะสาธารณสุขศาสตร์	18	4.41
สำนักงานเลขานุการวิทยาลัยนานาชาติ	19	4.66
สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์	18	4.41
สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	18	4.41
สำนักหอสมุด	38	9.31
กองกิจการนิสิต	36	8.82
กองบริการการศึกษา	29	7.11
สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	35	8.57
โครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	50	12.26
กองการศึกษาทั่วไป	33	8.09
กองคลัง	32	7.84
รวม	408	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มาติดต่อใช้บริการโครงการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรและสำนักงานเลขานุการคณะพยาบาลศาสตร์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์และสำนักงานเลขานุการวิทยาลัยนานาชาติ คิดเป็นร้อยละ 95 และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์และสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 45

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	n = 408		ระดับความ พึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีการตีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ที่ชัดเจน	3.63	.75	มาก
2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.62	.72	มาก
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	3.68	.74	มาก
4	มีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด	3.71	.80	มาก
5	มีความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ	3.57	.84	มาก
6	การติดต่อและค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.57	.864	มาก
รวมเฉลี่ย		3.64	.64	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .641) เมื่อแยกพิจารณารายประเด็น พบว่า มีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไป
ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .80) รองลงมา คือ มีการให้บริการ
เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .74) และต่ำที่สุด คือ มี
ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศและการติดต่อและค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความ
พึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .84, .86)



ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของบุคลากร

1.6175 284

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	n = 408		ระดับความ พึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่ ชัดเจนและถูกต้อง ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.65	.85	มาก
2	บุคลากรเอาใจใส่ มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความ เต็มใจ เช่น มีความสุภาพ กระตือรือร้น บริการด้วย ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.61	.90	มาก
3	บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.80	.79	มาก
4	บุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.88	.81	มาก
5	มีบุคลากรประจำให้บริการตลอดเวลา	3.74	.80	มาก
6	บุคลากรมีการติดตามงานตามระยะเวลาที่กำหนด	3.66	.82	มาก
รวมเฉลี่ย		3.73	.677	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการให้บริการของบุคลากร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .677) เมื่อแยกพิจารณารายประเด็น พบว่า บุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่
เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .81) รองลงมา คือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .79) และต่ำที่สุด คือ
บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่ ชัดเจนและถูกต้อง ช่วยแก้ไขปัญหาได้
อย่างถูกต้องและบุคลากรเอาใจใส่ มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น มีความสุภาพ กระตือรือร้น
บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .90)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	n = 408		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	3.61	.83	มาก
2	มีจุด/ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.61	.80	มาก
3	มีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่	3.72	.81	มาก
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น	3.56	.84	มาก
5	มีการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.64	.81	มาก
6	มีผู้รับความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการให้บริการ และวางในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.46	.82	ปานกลาง
7	มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้านต่างๆ ในสถาบัน	3.65	.79	มาก
รวมเฉลี่ย		3.62	.65	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .65) เมื่อแยกพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .81) รองลงมา คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้านต่างๆ ในสถาบัน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .79) และต่ำที่สุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการให้บริการ และวางในตำแหน่งที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .89)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	n = 408		ระดับความ พึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.67	.80	มาก
2	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	3.64	.82	มาก
3	ได้รับบริการที่รวดเร็วและทันเวลา	3.51	.92	มาก
4	ผลของการให้บริการในภาพรวม	3.65	.82	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.62	.75	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .75) เมื่อแยกพิจารณารายประเด็น พบว่า ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .80) รองลงมา คือ ผลของการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .82) และต่ำที่สุด ได้รับบริการที่รวดเร็วและทันเวลา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = .92)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ
ที่กองกิจการนิสิต)

ข้อ	ประเด็นการให้บริการเป็น	n = 408		ระดับความ พึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การมีทุน / กองทุนสนับสนุนการศึกษา	3.57	.78	มาก
2	มีการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น ตรวจสุขภาพ ประจำปี	3.33	.95	ปานกลาง
3	มีกิจกรรมกีฬาส่งเสริมสุขภาพ	3.42	.87	ปานกลาง
4	มีการควบคุมจำนวนอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม	3.44	.86	ปานกลาง
ภาพรวมโดยเฉลี่ย		3.44	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต) โดยภาพรวมมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = .75) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า การมีทุน /
กองทุนสนับสนุนการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .78) รองลงมา คือ มีกิจกรรม
กีฬาส่งเสริมสุขภาพและมีการควบคุมจำนวนอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = .86) และต่ำที่สุด คือ มีกิจกรรมกีฬาส่งเสริมสุขภาพ มีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .87)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของ
หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า
(เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต)

ข้อ	ประเด็นการให้บริการเป็น	n = 408		ระดับความ พึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีการสำรวจความต้องการของนิสิตในด้านต่างๆ	3.43	.88	ปานกลาง
2	มีการจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อ การพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิต	3.47	.84	ปานกลาง
3	มีการจัดบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของนิสิต	3.47	.81	ปานกลาง
4	มีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิต	3.53	.85	มาก
5	มีบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตและ ศิษย์เก่า	3.58	.83	มาก
6	มีการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ แก่นิสิตและศิษย์เก่า	3.51	.84	มาก
ภาพรวมโดยเฉลี่ย		3.50	.72	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต)
โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = .72) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า
มีบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตและศิษย์เก่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D.
= .83) รองลงมา คือ มีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิต มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D.
= .85) และต่ำที่สุด คือ มีการสำรวจความต้องการของนิสิตในด้านต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .88)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการในภาพรวมของทุกๆ ด้าน ของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อ	ประเด็นการให้บริการเป็น	n = 408		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.64	.64	มาก
2	ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.73	.68	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	3.62	.65	มาก
4	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.62	.75	มาก
ภาพรวมโดยเฉลี่ย		3.66	.62	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .62) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .68) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .64) ที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยและด้านคุณภาพของการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .65, .75)

ผลการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการจากหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จากแบบสอบถามปลายเปิดสรุปได้ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ ได้แก่

- 1.1. คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านต่างๆ ทั้งด้านการเรียน กีฬา สุขภาพ ให้กับนิสิต เพื่อส่งเสริมกระบวนการคิด การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
- 1.2. คณะวิทยาศาสตร์ มีการสื่อสารรวดเร็ว
- 1.3. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดคุยเป็นกันเองอยู่เสมอ มีการตีตประกาศที่ชัดเจน
- 1.4. คณะวิศวกรรมศาสตร์ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ
- 1.5. คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ Internetรวดเร็ว มีความทันสมัย สะดวกสบาย ห้องเงียบ และอุณหภูมิไม่เย็นเกินไป
- 1.6. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ การให้บริการในภาพรวมสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลครบถ้วนดี
- 1.7. วิทยาลัยนานาชาติ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี ไม่ดูผู้มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยได้แก่

- 2.1. คณะสังคมศาสตร์ ต้องการให้เจ้าหน้าที่คณะเข้ามาทำกับนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยด้วย เนื่องจากมีนิสิตบางกลุ่มมีความประพฤติที่นอกกรอบ และอีกประการหนึ่งนิสิตจะได้อยู่ระเบียบสามารถติดตามได้สะดวก
- 2.2. คณะสังคมศาสตร์ มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละชั้น ในทางปฏิบัติต้องการให้มีการปฏิบัติที่รวดเร็วของแต่ละชั้นตอน
- 2.3. คณะสังคมศาสตร์เมื่อมีการพัฒนาศักยภาพของนิสิตแล้ว ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์เพื่อ
- 2.4. ช่วยเหลือนิสิตที่กำลังจะจบ เพื่อเป็นตลาดแรงงานด้วย
- 2.5. คณะสังคมศาสตร์ควรมีหนังสือหลากหลายประเภทมากกว่านี้ และจุดการให้บริการหนังสือยังไม่ชัดเจน การจัดหาหนังสือมีความลำบากมากควรตรวจสอบตัวอักษรหนังสือที่เรียงในชั้นด้วย
- 2.6. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บางท่านความมีปฏิสัมพันธ์หรือให้คำแนะนำที่ดีใช้คำพูดที่ไพเราะมากกว่านี้
- 2.7. คณะวิศวกรรมศาสตร์ เว็บกองบริการการศึกษา เกี่ยวกับการลงทะเบียนควรจะปรับปรุงให้รวดเร็วกว่านี้
- 2.8. คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ อยากให้มีหูฟังมากกว่านี้
- 2.9. คณะวิทยาศาสตร์ ห้องน้ำควรมีน้ำยาล้างมือ มีที่ตักกลิ้ง ร้านค้าควรเพิ่มมากกว่านี้ เพิ่มที่นั่ง
- 2.10. วิทยาลัยนานาชาติ อยากให้มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต สถานที่ควรจะสะอาดกว่านี้

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2555 โดยทำการเก็บข้อมูลจากนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรจำนวน 740 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2555 ที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลคำนวณหาโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีภาคปกติต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกออกเป็น 4 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 2.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับบุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่
- 2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 2.5 ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับการมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา
- 2.6 ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการที่กองกิจการนิสิต) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับมีบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตและศิษย์เก่า

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่พบมาอภิปรายผล ดังนี้

นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ

ของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2553 : 42) ผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2553 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูง ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา สอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี การศึกษา 2551 (2551 : 1) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก ในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน คุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด และสอดคล้องกับผลวิจัยของรัชนิพร ชัยทวิชานันท์ และคณะ (2552 : 49 - 50) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2552 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดย ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับมี ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับผลการวิจัยของงานบริการ วิชาการ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น (2554 : 34) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ นักศึกษาในการได้รับการบริการจากศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีระยะเวลาใน การให้บริการเหมาะสมตามเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับประสงค์ อุทัยและคณะ (2554 : 4) ผลการวิจัย ความพึงพอใจนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2554 พบว่า นักศึกษามีความพึง พพอใจระดับมากต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลการวิจัยของกลุ่มนโยบายและ วิชาการ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปี 2550 พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับรัชนิพร ชัยทวิชานันท์ และคณะ (2552 : 26) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2552 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า มีระยะเวลา ในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X} = 3.69$, $S.D > = 0.68$) และสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2548 : ศิลปะการให้บริการ) กล่าวว่า มีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอน ให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกสบาย
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับบุคลากรมี การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติตรัง (2553 : 42) ผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ปีการศึกษา 2553 พบว่า ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสม รัชนิพร ชัยทวิชานันท์ และคณะ (2552 : 27) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

สนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2552 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับสมิต ์สัญกร (สืบค้นจาก <http://www.thaiphar-asso.com/index.php?lay=show&ac=article&id=561561&Ntype=11> สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2555) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญในงานบริการความสำเร็จ และความล้มเหลวของงานบริการอาจมีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพของผู้ให้บริการก็ได้ ความสำคัญของ บุคลิกภาพ สร้างความรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่า ชอบหรือไม่ชอบ หรือเกิดความรู้สึกต่อคนๆ นั้นอย่างไร เช่น เป็นคน ที่เสนาห์น่าคบหาสมาคมด้วย มีสง่าผ่าเผยหรือกลับเป็นตรงข้ามคือ ไม่น่าคบเสียเลย บุคลิกภาพทำให้คน เกิดความรู้สึกทางใจ ลักษณะบุคลิกภาพที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ พิจารณาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ลักษณะ ที่เก็บตัว และลักษณะที่แสดงตัว ซึ่งความเหมาะสมสำหรับหน้าที่การงาน เช่น พวกที่มีลักษณะแสดงตัวก็ เหมาะแก่งานติดต่อกับบุคคลมากหน้าหลายตาเช่น เป็นบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักธุรกิจ เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการพอใจมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับมีความ สะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ (2552 : 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับมากเกี่ยวกับมีสถานที่ที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของงานบริการวิชาการ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น (2554 : 4) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากศูนย์ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีจุดเด่นในการบริการคือ มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเรียน และสอดคล้องกับรัชนิพร ชัยทวีชานันท์ และคณะ (2552 : 28) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2552 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า มีความสะอาดและเป็น ระเบียบของสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2553 : 30) ศึกษาความพึง พอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านอาคารสถานที่เกี่ยวกับความสะอาด และอาคม สวัสดิ์มงคล (2548 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2546- 2547 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับความสะอาด ความเป็นระเบียบการให้บริการ ในภาพรวมของการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการ สำนักวิทยบริการ และ สำนักกิจการนักศึกษา ส่วนมากอยู่ในระดับดี มากกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก เกี่ยวกับได้รับบริการที่ ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน มหาวิทยาลัย ทักษิณ (2552 : 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการมีระดับมากเกี่ยวกับการได้รับบริการตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี การศึกษา 2551 (2551 : 1) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากด้านคุณภาพการ ให้บริการของสำนักหอสมุดเกี่ยวกับการได้รับบริการตรงกับความต้องการ และได้รับความประทับใจในการ ได้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เพิ่มสมรรถนะของ Server เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นและ
2. ควรจะมีการศึกษาความพึงพอใจจากการรับบริการในด้านต่างๆ อย่างลึก และศึกษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้นำผลมาพัฒนาอย่างสมบูรณ์





- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2552). รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปี 2552. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จิตตินันท์ เจริญกุลปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน้า 20. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- งานวิชาการ ศูนย์ศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น. (2554). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการศูนย์ศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2554. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เทวิน กองพร. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต.
- ประสงค์ อุทัยและคณะ. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551. การประชุมวิชาการ “ธนบุรีวิจัย ครั้งที่ 2”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2553.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 775. กรุงเทพมหานคร : สำนักานานมีบุ๊คส์.
- รัชนีพร ชัยทวิชรัตนันท์ และคณะ (2552 : 52 – 53) การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิไลวรรณ ศรีสงคราม และคณะ. (2549 : 180 – 181). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มนโยบายและวิชาการ (2550 :

บทคัดย่อ) สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2553. จาก <http://www.ubonratchathani.m-society.go.th2.r&d.pdf>

สมิต ศัชณุกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญาน.

สมิต ศัชณุกร. การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2552 จาก

<http://www.thaiphar-asso.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=561561&Ntype=11>

สุวิต ผิวพันธ์ คำ และคณะ. (2548 : 58 -59). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคณะ

พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากวารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม) 2548.

สุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2552 : 30) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบ

มีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โสภิน ทองปาน. (2541 : 6 – 11). ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfactions) ความพอใจในการ

ทำงาน (Job Satisfactions) : คู่มือการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองทางการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุฬาริน เฉยศิริ. (2552 : บทคัดย่อ). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

อากม สวัสดิ์มงคล. (2548 : บทคัดย่อ). รายงานการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2546 – 2547. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Ivanovic, A. (1997). Dictionary of Human Resources & Personnel Management. 2nd ed. Middlesex: Peter Collin.

Macnolly and Esbry, Planning Functional School Building. New York: Harper&Brothers Publisger, 1957.

Maslow, A.H. Motivation and personality. New York:Harper and Brothers 1954.

Stromborg, M.F. (1984). Selecting an instrument to measure quality of life. Oncology Nursing Forum.

Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley & Sons.



ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ประจำปีงบประมาณ 2555

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความพึงพอใจและข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของนิสิต ที่มาขอรับบริการ

จากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2555

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป (กรุณาขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง

สำหรับเจ้าหน้าที่

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1

1.2 ปัจจุบันท่านมีสถานภาพเป็น

ศิษย์ปัจจุบัน ระดับ(กรุณาระบุชั้นปี)

ป.ตรี ชั้นปีที่.....

2

ป.โท ชั้นปีที่.....

ป.เอก ชั้นปีที่.....

ศิษย์เก่า สำเร็จการศึกษาในระดับ

ป.ตรี

ป.โท

ป.เอก

1.3 ท่านเป็นนิสิตสังกัดคณะ(ระบุ).....

3

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่ท่านติดต่อในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด

2.1 ระดับความพึงพอใจของท่านต่อบริการด้านต่างๆ (กรุณาขีด/ลงในช่องที่ตรงกับความคิดท่านมากที่สุด)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
1.4 มีระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด					

4

5

6

7

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.5 มีความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ						<input type="checkbox"/> 8
1.6 การติดต่อและค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> 9
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร						
2.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำที่ชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง						<input type="checkbox"/> 10
2.2 บุคลากรเอาใจใส่ มีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น มีความสุภาพ กระตือรือร้น บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						<input type="checkbox"/> 11
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						<input type="checkbox"/> 12
2.4 บุคลากรมีการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> 15
2.5 มีบุคลากรประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 16
2.6 มีการติดตามงานตามระยะเวลาที่กำหนด						<input type="checkbox"/> 17
3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและความปลอดภัย						
3.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/> 18
3.2 มีจุด/ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						<input type="checkbox"/> 19
3.3 มีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่						<input type="checkbox"/> 20
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น						<input type="checkbox"/> 21
3.5 มีการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่พร้อมสำหรับการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 22
3.6 มีตู้รับความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการให้บริการ และจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> 23
3.7 มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้านต่างๆ ในสถาบัน						<input type="checkbox"/> 24
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
4.1 ได้รับความตรงตรงกับความต้องการ						<input type="checkbox"/> 25
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 26
4.3 ได้รับความรวดเร็วและทันเวลา						<input type="checkbox"/> 27
4.4 ผลของการให้บริการในภาพรวม						<input type="checkbox"/> 28

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
5. ด้านสวัสดิการ (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต)						
5.1 การมีทุน / กองทุนสนับสนุนการศึกษา						<input type="checkbox"/> 29
5.2 มีการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยเช่น ตรวจสุขภาพประจำปี						<input type="checkbox"/> 30
5.3 มีกิจกรรมกีฬาส่งเสริมสุขภาพ						<input type="checkbox"/> 31
5.4 มีการควบคุมจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> 32
6. ด้านการจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่า (เฉพาะผู้มารับบริการที่กองกิจการนิสิต)						
6.1 มีการสำรวจความต้องการของนิสิตในด้านต่างๆ						<input type="checkbox"/> 33
6.2 มีการจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการ เรียนรู้ของนิสิต						<input type="checkbox"/> 34
6.3 มีการจัดบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต						<input type="checkbox"/> 35
6.4 มีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิต						<input type="checkbox"/> 36
6.5 มีบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตและศิษย์เก่า						<input type="checkbox"/> 37
6.6 มีการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิตและศิษย์เก่า						<input type="checkbox"/> 38

3.1 จุดเด่น ของบริการที่ประทับใจท่านคือ.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....