

อภิธาน์นทนาการ



สำนักหอสมุด

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร



โดย
จิรวดี ตริกีง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันลงทะเบียน... 12 JUL 2011...
เลขทะเบียน... 1566 ๑๖
เลขเรียกหนังสือ... 2 HF

5547
.5
จนพ.๑๘
2552

งานธุรการ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
พฤศจิกายน 2552

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จได้ดังที่เป็นอยู่เพราะได้รับการสนับสนุนจากบุคคลต่าง ๆ
ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และนิสิต คณะนิติศาสตร์
ทุกท่าน รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์
ตอบแบบสอบถามการวิจัย ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และเป็นมิตรที่ดีมาโดยตลอด และ
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีได้เอ่ยนาม ที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดเห็นจนทำให้
งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณผู้เขียนตำราวิชาการที่ผู้วิจัยได้
ศึกษาค้นคว้าอ้างอิงทุกท่าน

จิรวดี ตีรกีง



ชื่อเรื่องงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ชื่อผู้วิจัย นางสาวจิรวดี ตรีกิ่ง
ปีที่วิจัย 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก โดยทำการศึกษาจากประชากรซึ่งเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มารับบริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ โดยได้แบ่งหน่วยงานภายในเป็น 5 งานหลักด้วยกัน คือ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานการบริการการศึกษา และงานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในงาน บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปดำเนินการต่อไปได้ การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ ให้คำแนะนำ ชี้แจง และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ และ/หรือ เวลาที่ประกาศ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน ตรงสภาพความเป็นจริง และทันสมัย ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานที่ท่านได้รับจากการดำเนินงานของหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีเอกสาร/ข้อมูล แก่ผู้มารับบริการอย่างพอเพียง ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสาร หรือด้วยวิธีการอื่นๆ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สารบัญ

บทที่	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2. เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์.....	10
การศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	16
3. วิธีดำเนินการ.....	19
ขอบเขตของประชากร.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	20
4. ผลการวิจัย.....	22
ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
ส่วนที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์.....	24
ส่วนที่ 3 แสดงข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	27
สรุปผลการวิจัย.....	27
อภิปรายผล.....	29
ข้อเสนอแนะ.....	30
บรรณานุกรม.....	31
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
ประวัติผู้วิจัย.....	37



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	22
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ.....	23
3 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันทางสังคม รับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การบริหารจัดการแตกต่างจากหน่วยงานราชการที่สังกัดกระทรวงอื่นๆ กล่าวคือ มหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อไปพัฒนาประเทศ และมีภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1.การจัดการเรียนการสอน 2.การวิจัย 3.การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4.การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และมหาวิทยาลัยนเรศวรได้มีการกำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในช่วง 5 ปีข้างหน้าตามภารกิจหลัก เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ อันจะส่งผลให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบตามที่ได้ตั้งปณิธานไว้ว่า “มหาวิทยาลัยนเรศวร มีปณิธานอันแน่วแน่ที่จะดำรงความเป็นเลิศทางวิชาการและความเป็นสากล ในอันที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเกื้อหนุนต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้แบบยั่งยืน มุ่งสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ทางวิชาการ เชี่ยวชาญวิชาชีพในทุกสรรพวิทยาการ ทั้งด้านสังคมศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความเป็นสากลทั้งในเชิงเทคโนโลยี และภาษาที่จำเป็น รวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อีกทั้งเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีจิตใจร่วมพัฒนา”

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานความรับผิดชอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา ที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะเป็นในแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด และมีนโยบายด้านอื่นๆ ตามภารกิจหลัก คือ 1.ด้านกิจกรรมพัฒนานิสิต 2.ด้านการบริหารจัดการ 3.ด้านการเงินและงบประมาณ 4.ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 5.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีสำนักงานเลขานุการคณะ ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชา ทำหน้าที่ในการบริหารงานธุรการ การให้บริการการศึกษาและบริการการเรียนการสอน การบริหารและการบริการทั่วไป

สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แบ่งหน่วยงานภายในเป็น 5 งานหลักด้วยกัน คือ 1.งานธุรการ 2.งานการเงินและพัสดุ 3.งานนโยบายและแผน

4.งานการบริการการศึกษา และ 5.งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถบริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ในการบริหารงานนั้น สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการในการดำเนินงานทุกด้านของคณะให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้” ในทางปฏิบัติสำนักงานเลขาธิการคณะจะเป็นหน่วยงานแรกของคณะในการรับข้อมูลข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงานจากทุกแหล่ง จากนั้นจึงประสานงานกับทุกงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานแล้วแจ้งกลับไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเลขาธิการคณะจึงเป็นแกนกลาง ในการประสานการดำเนินงานของคณะนิติศาสตร์ ทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับกอง ระดับมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภายนอก และคณะกรรมการ ชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานโดยส่วนรวมของคณะนิติศาสตร์บรรลุตามวัตถุประสงค์

ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริหารงาน ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลจะส่งเสริมสิ่งนั้น ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจต่อองค์การ ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง หรืออาจมีปัญหาอื่น ๆ ตามมา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

ดั่งที่ อรุณ รักธรรม (2522 : 205) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความสมัครใจ

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539 : 21) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ลักษณะของงานบริการคือ งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ก็คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ จึงตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เช่น ได้รับความสะดวก การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การสื่อสารข้อมูลมีความเข้าใจชัดเจน เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี ความปลาบปลื้ม หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ ในการนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ แต่ประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยยังไม่ทราบว่าผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร

หรืออยู่ในระดับใด จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น และจะนำผลมาจากการศึกษาในครั้งนี้ นำไปปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มารับบริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์

ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มารับบริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ หมายถึง หน่วยปฏิบัติการกลางของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้รับการรับรองตามมติของกรรมการสภามหาวิทยาลัยนเรศวร การบริหารงานภายในสำนักงานมีหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะเป็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ภายใต้การกำกับดูแลของคณบดีและรองคณบดีฝ่ายต่างๆ มีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 5 งาน คือ 1.งานธุรการ 2.งานการเงินและพัสดุ 3.งานนโยบายและแผน 4.งานการบริการการศึกษา และ 5.งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยทำให้ทราบผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และจะนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ นำไปปรับปรุง และพัฒนางานด้านการบริการให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่านักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทิฟฟิน และแมคคอคมิก (Tiffin & McCormic, 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โรคิช (Rokeach, 1970) กล่าวว่า เป็นการผสมผสานหรือการวัดระดับความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

วอลเลสไตน์ (Wallestein, 1971 อ้างถึงใน นงนุช กิริติบำรุงพงศ์, 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ดีนเมอร์ส (Daenmers, 1975 อ้างถึงใน อ้างถึงใน นงนุช กิริติบำรุงพงศ์, 2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง

ดีเรก ฤกษ์ห่วย (2515 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรินทร์ เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

2. การวัดความพึงพอใจ

ส่วนในการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่

กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับของเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูดสีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากข้างต้นจะเห็นว่าความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าต่าง ๆ สิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย ลื่นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (Millett, 1954, p. 4 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุณฺณนิรันดร, 2539, หน้า 30) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์จาลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public servicesatisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ เกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- เวียร์มา (Verma, 1985 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ เพนชานสกี และโรมัส (Penchansky & Thomas, 1990 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 32) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้
1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรคนและไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้หากว่ามนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่ตนเองคาดหวัง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ซึ่งนำเสนอได้ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

องค์ประกอบที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความสำเร็จอีกก็คือ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะเป็นผู้ที่นำแนวคิดของผู้นาองค์กรไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนั้นหากว่าผู้ปฏิบัติละเลยไม่ใส่ใจต่อการปฏิบัติ ทั้งนี้สาเหตุดังกล่าวอาจจะเกิดจากการที่ไม่ได้รับการจูงใจที่ดี หรือไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการแล้ว ผลลัพธ์ของงานก็อาจจะไม่ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้นภาระหน้าที่ขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของบุคคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง

อนึ่ง การที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ องค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักการพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์ ซึ่งในประเด็นนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้นำเสนอแนวคิดที่น่าสนใจไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 370-396) ได้นำเสนอทฤษฎีที่เรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” (hierarchy of needs) ซึ่งมาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมี

ความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป ซึ่งขั้นของความต้อการ ไล่เรียงตั้งแต่ขั้นแรกจนขั้นสุดท้ายมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกัน คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (the physiological needs) เป็นความต้องการด้านพื้นฐาน เช่น ต้องการอากาศเพื่อหายใจ ต้องการน้ำและอาหาร ต้องการนอนหลับพักผ่อน ไม่ชอบความเจ็บปวด เป็นต้น

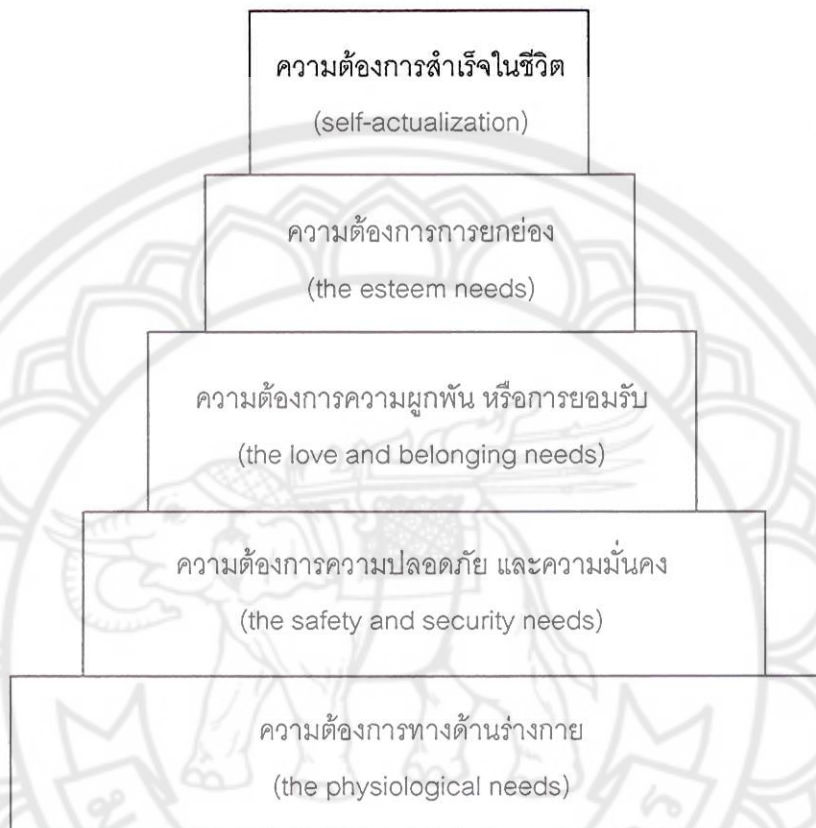
ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (the safety and security needs) หากตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งแล้ว ก็จะเริ่มรู้สึกสนใจในด้านความต้องการความปลอดภัยต้องการการปกป้อง หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นความต้องการเพื่อบรรเทาความกลัวและกังวล ความต้องการลักษณะนี้ก็คือ ความต้องการบ้านที่ปลอดภัย การงานที่มั่นคง แผนการดำรงชีวิต หลังจากเกษียณจากงานแล้ว หรือการมีกรรมกรรมประกันชีวิต และประกันภัย เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (the love and belonging needs) ความต้องการถัดมาหลังจากที่สองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว จะเป็นความต้องการความรักและความผูกพันแต่ละคนจะเริ่มรู้สึกอยากมีเพื่อนสนิท มีคนรัก และเป็นที่ยอมรับของทุกคนที่รายรอบในชีวิตประจำวันความต้องการขั้นนี้จะแสดงออกด้วยความต้องการที่จะแต่งงาน มีครอบครัวการร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นสมาชิกของชมรมต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (the esteem needs) ซึ่งแบ่งเป็นความต้องการการยกย่องแบบต่ำและแบบสูง แบบต่ำเป็นความต้องการเคารพจากผู้อื่น ต้องการมีหน้าตาในสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม แบบที่สองคือ ความต้องการความเคารพตัวเอง (self-respect) แสดงได้จากความต้องการที่จะเป็นคนที่มีความมั่นใจ ต้องการเอาชนะ อิศระ ยืนได้ด้วยตัวเองความต้องการใน 4 ขั้นแรก มาสโลว์เรียกว่า เป็น deficit need หรือ d-need ถ้าไม่สามารถตอบสนองได้เพียงพอ เราก็จะรู้สึก "ต้องการ" อยู่ทุกครั้งไป แต่เมื่อความต้องการแต่ละระดับถูกตอบสนองเราก็ไม่รู้สึกอะไร อีกนัยหนึ่งไม่มีแรงจูงใจอะไรที่ทำให้เราต้องการ เหมือนกับคำพูดที่ว่า "เราไม่เคยคิดถึงน้ำ จนกระทั่งรู้สึกว่ากระหายน้ำ"

ขั้นที่ 5 ความต้องการสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการที่แตกต่างไปจาก 4 ขั้นแรก บางครั้งมาสโลว์เรียกความต้องการระดับนี้ว่า "growth motivation" หรือ being needs, b-needs) ซึ่งตรงข้ามกับ d-need ความต้องการสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการเมื่อเริ่มรู้สึกแล้ว จะรู้สึกต่อไปเรื่อย ๆ และถ้าเราตอบสนองความต้องการนี้ไปแล้ว มันก็มีพลังเพิ่มขึ้นไปอีกในทางตรงข้ามมาสโลว์ได้อธิบายไว้ว่า มีเพียงร้อยละ 2 - 3 ของคนในโลกนี้

เท่านั้นที่สามารถมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จ และเป็นอย่างที่ยากเป็นในชีวิต ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 ลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 396)

โนวเลส (Knowles, p. 1970) นักการศึกษาชาวอเมริกัน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยระบุว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานใน 6 ด้านดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physical needs) ซึ่งความต้องการทางกายภาพ เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์จะมีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกายเช่นผู้ใหญ่มีความต้องการการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน ในทางตรง

ข้ามหากว่าตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป เก้าอี้แข็งไป สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ผู้ใหญ่ไม่พึงพอใจได้

2. ความต้องการในความเจริญงอกงาม (growth needs) นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตนเอง ทำให้คุณค่านั้น ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษาพบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วและสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถทำงานทำ หรือทำตนให้เป็นประโยชน์

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (the needs for security needs) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้วว่า สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตนเอง ซึ่งหมายถึงความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย และถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดพฤติกรรมตามมาก็คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (the needs for new experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก ดังนั้นเมื่อความต้องการด้านนี้เกิดความสับสนขึ้น บุคคลจะเกิดความวุ่นใจ จนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ทำให้เขาต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ๆ

5. ความต้องการด้านความรัก (the needs for affection) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งในบางครั้งก็เป็นสาเหตุจากความต้องการนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม คือต้องการมีการร่วมกันแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ร่าเริงความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้านคือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม และมีลักษณะเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (the need for recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ๆ ในบางด้านของเขา ความต้องการด้านนี้ทำให้เขาสามารถแสวงหาสถานภาพ และความสนใจจากสมาชิก 3585 ในกลุ่มได้ด้วย

นอกจากนี้แล้ว ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 23 – 26) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ รวมถึงผลงานที่ดีที่เกิดจากบุคคลากรนั้น เกิดจากความสามารถของบุคคลากร และแรงจูงใจที่องค์กรมีต่อบุคลากร โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนประกอบไปด้วย

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน หมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคคลในแง่ของความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยท่าทางของแต่ละบุคคล ค่านิยมแรงจูงใจ ทักษะคติ ความเป็นไปของอารมณ์ ความสามารถ ความนึกคิดของตนเอง ตลอดจนความเฉลียวฉลาดต่าง ๆ รวมถึงแบบของพฤติกรรมแต่ละคนที่ปรากฏให้เห็นได้

2. ความสามารถ และเชาว์ปัญญา โดยความสามารถ หมายถึง ความชำนาญที่มีอยู่ของแต่ละคน ส่วนเชาว์ปัญญา หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคน

3. ทักษะคติและค่านิยม โดยทักษะคติ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงต่อเนื่องในความคิด ความรู้สึก และแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความคิดต่อบุคคลและต่อกลุ่มคน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทักษะคติที่มีแนวโน้มที่พยายามจะประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิดต่อบุคคล จะประเมินไปทางใดทางหนึ่งว่าดีหรือไม่ดีเสมอ

4. การจูงใจ หมายถึง ชุดของทักษะคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติต่อบทบาทต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน

นอกจากนี้แล้วยังได้เสนอสมการว่า

$$\text{ผลงาน} = \text{ความสามารถ} \times \text{แรงจูงใจ}$$

ภาพที่ 2 สมการ

จากแนวคิดของมาสโลว์ และธงชัย สันติวงษ์ ข้างต้น พบว่ามีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ มนุษย์มีความต้องการเป็นของตนเอง หากว่ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีแรงจูงใจ มนุษย์ก็จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา อีกนัยหนึ่งก็คือ จะสามารถสร้างผลงานให้กับองค์การได้ตามที่องค์การต้องการ

2. การวัดความต้องการ

การประเมินความต้องการ เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่จะค้นหาช่องว่างระหว่างการสังเกตการณ์ และผลลัพธ์ของความต้อการซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะหาความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต โดยเรียงลำดับความต้องการก่อน-หลัง กระบวนการประเมิน

ความต้องการจะจำแนกช่องว่างต่างๆเพื่อที่จะได้ทราบรายละเอียดของความต้องการซึ่งการประเมินความต้องการสามารถกระทำได้ 2 วิธีคือ (Kaufman & English, 1981, pp. 77-78) การประเมินความต้องการภายนอก ซึ่งเป็นการมองความต้องการจากจุดต่างๆ ภายนอกองค์กร และการประเมินความต้องการภายใน ซึ่งเป็นการมองความต้องการจากภายในองค์กรเอง

เรบอร์ (Rebore, 1955, p. 165) กล่าวว่า การประเมินความต้องการ จะทำให้ได้กรอบหรือแนวทางในการวางแผนขององค์กรที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการประเมินความต้องการจะต้องประเมินความต้องการของทั้งผู้บริหาร และบุคคลในองค์กร โดยพิจารณาจากพื้นฐานความแตกต่างของสิ่งที่มีอยู่จริงกับสมรรถภาพของคณะทำงาน

นอกจากนี้แล้วคอฟแมน และอิงลิช (Kaufman & English, 1981, pp. 179-191) ได้เสนอขั้นตอนของการประเมินความต้องการไว้ดังนี้

1. วางแผน จัดทำโครงการอย่างเป็นระบบ
2. คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติโครงการ
3. แบ่งกลุ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการ เช่น กลุ่มตัวแทนประชาชน ได้แก่ กลุ่มผู้เรียน กลุ่มผู้ศึกษา โดยกำหนดสัดส่วนแต่ละกลุ่มให้เหมาะสมหรือเท่ากัน
4. ให้สมาชิกในกลุ่มได้ร่วมกันดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
5. เก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
6. วิเคราะห์ความช่วยเหลือ การอุดหนุนในสภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต
7. กำหนดความช่วยเหลือ การสนับสนุนในสภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต
8. สมาชิกในกลุ่มจัดเรียงลำดับความสำคัญที่สมควรได้รับการช่วยเหลือก่อน-หลัง
9. อภิปรายหาข้อสรุปร่วมกันในกลุ่ม และบันทึกข้อสรุป
10. พยายามให้ความคิดเห็นของกลุ่มไปในทิศทางเดียวกัน และใช้การเก็บข้อมูลจากสิ่งรอบตัวเพื่อนำมาแก้ปัญหา
11. เรียงลำดับความต้องการอีกครั้ง
12. ถ้าข้อมูลใดมีความคิดเห็นไม่ตรงกันให้ย้อนกลับไปเริ่มต้นที่ข้อ 9-11
13. เขียนรายงานความต้องการเรียงลำดับผู้มีสิทธิก่อนหลัง
14. เลือกความต้องการที่จะศึกษาตามมติกลุ่ม

15. ดำเนินการตามกระบวนการประเมินความต้องการ
16. พิจารณาความต้องการใหม่ ๆ ที่อาจมีขึ้นในระหว่างทำโครงการ
17. ต้องทำให้กลุ่มรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการกระทำ และเกิดความภาคภูมิใจ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่า มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง และขั้นที่ 5 ความต้องการสำเร็จในชีวิต และความต้องการของมนุษย์ข้างต้น จะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ โดยเชื่อว่า หากองค์การต่าง ๆ มีบุคลากรที่มีความสามารถ และองค์การนั้น สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรแล้ว ก็จะเกิดผลงานที่พึงประสงค์ให้แก่องค์การนั้น อย่างไรก็ตาม การวัดและประเมินความต้องการถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจากการประเมินความต้องการเป็นการศึกษาความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคตขององค์การ ซึ่งผลของการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบุคลิกภาพท่าทางวาจาและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเป็นอย่างดี ด้านการดูแลเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ และด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ส่วนด้านรูปลักษณ์ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ ปัญหาที่พบในการให้บริการลำดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ทิวาวรรณ เสถียรเขต (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ทำความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับทำโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ มีความเป็นอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายทำให้สร้างความพึงพอใจและมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ งานที่ได้ติดต่อกับบุคคลภายนอก ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับความสนับสนุนในงานที่ทำจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับชายอมรับในความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม และงานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าสูง ด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่ การงานได้นานเท่าที่ต้องการ หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและปกป้องท่าน ด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แต่พอใจกับสวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานที่บริษัทจัดทำให้

อรทัย นียมวงศ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5 ส. พบว่าความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส. อยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน บัณฑิตพิเศษ ระดับการศึกษา อายุงาน และ สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการทำกิจกรรม 5 ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นนุช กิริติบำรุงพงศ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ และความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ประกอบการพิจารณาเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจจากการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยทางการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างนำมาพิจารณาตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ในปัจจุบันด้านตัวอาคาร ประเด็นการดูแลรักษาความสะอาดตัวอาคารและบริเวณโดยรอบในปัจจุบันด้านการบริการเสริม ประเด็นการมีระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในแต่ละห้องพัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างนำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาในระดับมาก ด้านราคาและด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างนำมาพิจารณาในระดับปานกลาง ด้านสถานที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำเอาประเด็นที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่อยู่ใกล้กับที่ทำงานหรือจุดรับส่งพนักงานและที่ตั้งที่อยู่ใกล้

กับย่านการค้ามาพิจารณาในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าพาร์ตเมนท์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในห้องพักและการรักษาความปลอดภัยในระดับปานกลาง แต่พึงพอใจในกริยา มารยาทและความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานในระดับมาก และเมื่อจำแนกปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการพิจารณาเช่าพาร์ตเมนท์ พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิชาฯ ลายเซ็น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษา ด้านการให้ความมั่นใจ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อพนักงาน ให้ความนับถือ และเป็นมิตรต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต ที่มารับบริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (Check-list)
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ โดยใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
3. แบบสอบถามปลายเปิด(Open ended) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

โดยอิสระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ตำรา วารสาร บทความผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

2. จัดสร้างเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไป จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจ 5 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ดังรายละเอียดในเครื่องมือที่ใช้

3. เตรียมแบบสอบถามที่ได้จัดสร้างเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามมอบแก่ อาจารย์เจ้าหน้าที่ และนิสิต จำนวน 100 คน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยขอเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ซึ่งผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 100 ฉบับ (100%)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งประกอบไปด้วยสถิติดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ในรูปแบบของคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากประชากร จำนวน 100 ราย ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ อาศัยเครื่องมือ Likert Scales ในการตีค่าที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน

ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย สามารถแปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยการบรรยายสรุป พร้อมทั้งหาค่าความถี่



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็น 100% ซึ่งมีรายละเอียดดังปรากฏผลต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

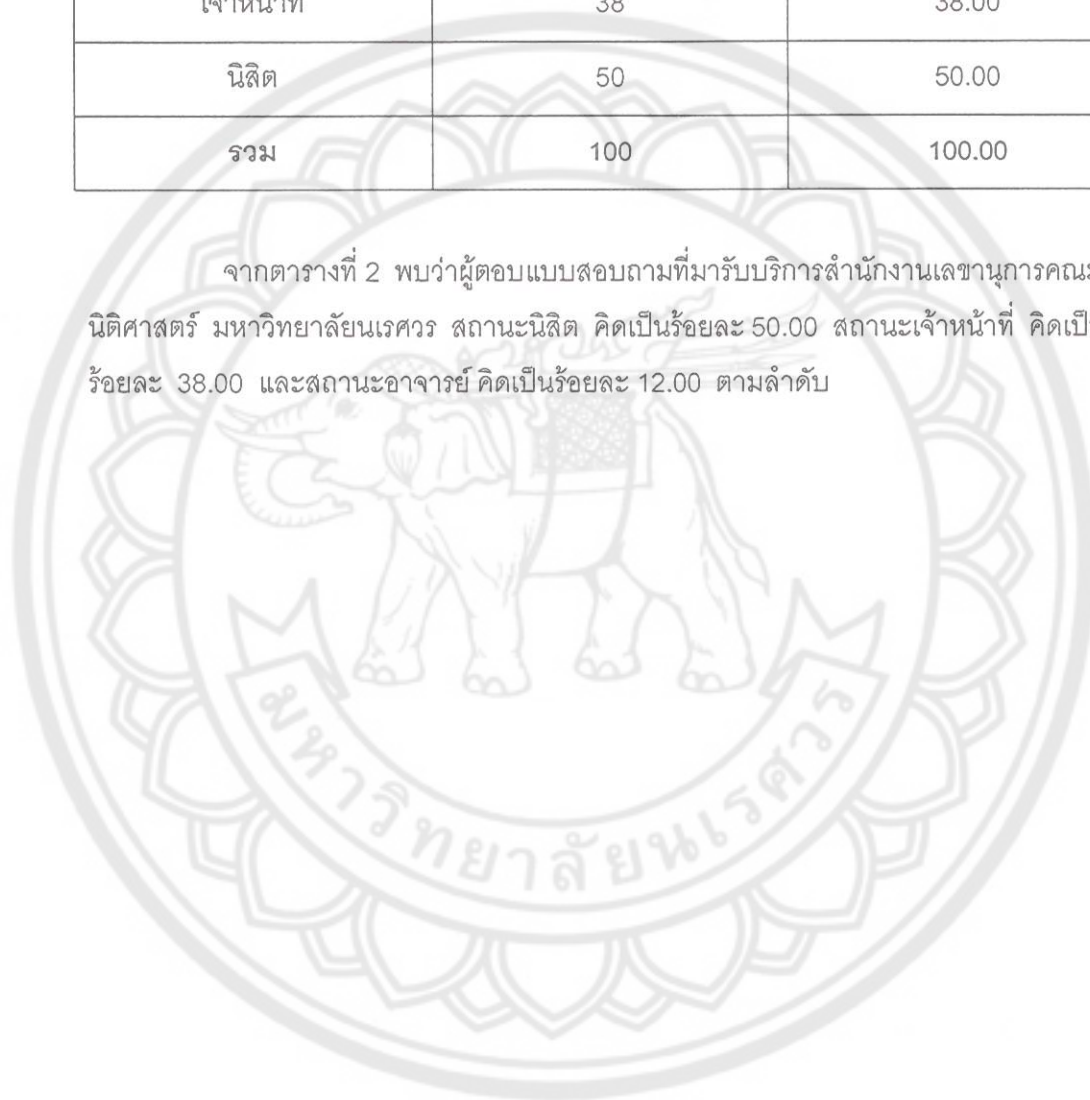
เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หญิง	58	58.00
ชาย	42	42.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาจารย์	12	12.00
เจ้าหน้าที่	38	38.00
นิสิต	50	50.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานเลขานุการคณะ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สถานะนิสิต คิดเป็นร้อยละ 50.00 สถานะเจ้าหน้าที่ คิดเป็น
ร้อยละ 38.00 และสถานะอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	29.00	71.00	-	-	-	4.29	มาก
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	34.00	55.00	11.00	-	-	4.23	มาก
3. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	42.00	28.00	30.00	-	-	4.12	มาก
4. ให้คำแนะนำ ชี้แจง และตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน	39.00	39.00	22.00	-	-	4.17	มาก
5. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน ตรงสภาพความเป็นจริง และทันสมัย	33.00	48.00	19.00	-	-	4.14	มาก
6. การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ และ/หรือ เวลาที่ประกาศ	29.00	57.00	14.00	-	-	4.15	มาก
7. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปดำเนินการ ต่อไปได้	29.00	61.00	10.00	-	-	4.19	มาก
8. มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจ ในงาน	43.00	47.00	10.00	-	-	4.33	มาก
9. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของ ทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ	28.00	63.00	9.00	-	-	4.19	มาก
10. มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความ เข้าใจได้เป็นอย่างดี	47.00	44.00	9.00	-	-	4.38	มาก
11. งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง	43.00	57.00		-	-	4.43	มาก
12. บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	42.00	47.00	11.00	-	-	4.31	มาก
13. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	43.00	38.00	19.00	-	-	4.24	มาก
14. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	-	25.00	57.00	18.00	-	3.07	ปานกลาง
15. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5.00	57.00	38.00	-	-	3.67	มาก

จ HF
5527
.5
จุฬาลงกรณ์
2552



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ (ต่อ)

สำนักหอสมุด

12 JUL 2011

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
16. มีเอกสาร/ข้อมูล แก่ผู้มารับบริการ อย่างพอเพียง	12.00	65.00	23.00	-	-	3.89	มาก
17. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับ หน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสาร หรือด้วยวิธีการอื่นๆ	19.00	47.00	34.00	-	-	3.85	มาก
18. บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	24.00	46.00	30.00	-	-	3.94	มาก
19. คุณภาพของงานที่ท่านได้รับการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	25.00	55.00	20.00	-	-	4.05	มาก
20. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	29.00	50.00	21.00	-	-	4.08	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในเรื่อง งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$) และเรื่อง มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.07$)

ส่วนที่ 3 แสดงข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

จากแบบสอบถาม จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็น 100% ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 ชุด คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้วิจัยได้จัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่นๆ จากมากไปหาน้อยโดยระบุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไว้ในวงเล็บท้ายข้อความนั้นๆ ดังนี้

ข้อควรปรับปรุง และพัฒนา

1. ความรวดเร็ว และที่พักของนิสิตที่มารับบริการ เพราะไม่มีที่ให้นั่งเขียนเลย (3)
2. สถานที่คับแคบ เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการ จึงสมควรปรับปรุงขยายห้องสำนักงานฯ ให้ใหญ่ขึ้น และตกแต่งทาสีใหม่ให้สวยงาม (3)
3. เจ้าหน้าที่วิชาการมีน้อยเกินไป (1)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรเพิ่มบุคลากรฝ่ายวิชาการ เพื่อให้คำปรึกษาแก่นิสิตได้อย่างทั่วถึง (2)
2. คณะควรจัดสถานที่สำหรับให้คำปรึกษาสำหรับนิสิต เนื่องด้วยบางครั้งเวลาที่อาจารย์กำลังคุ้ยธุระที่เป็นความลับแล้วมีนิสิตเข้ามาทำให้เกิดความไม่สะดวกในการประสานงาน (2)
3. เวลาติดต่องานในสำนักงานเลขาธิการฯ เจ้าหน้าที่ใจดี และให้ความเป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ (1)
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับนิสิตให้มากขึ้น เช่น ทุนการศึกษา โครงการ/กิจกรรมของคณะ (1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน
เลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึง
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร จังหวัดพิษณุโลก โดยทำการศึกษาจากประชากรซึ่งเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มารับบริการด้านต่างๆ กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการคณะ
นิติศาสตร์ จำนวน 100 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ และได้รับแบบสอบถาม
คืนจำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะ

อื่นๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถสรุป
ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ร้อยละ 58.00 เป็นเพศหญิง
ร้อยละ 42.00 เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.00 มีสถานะเป็นนิสิต ร้อยละ 38.00 มีสถานะเป็น
เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 12.00 มีสถานะเป็นอาจารย์

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 19 ข้อ อาทิเช่น งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในงาน บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้การต้อนรับด้วย อารมณ์ที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

3. ข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความคิดเห็นข้อควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีดังนี้

ข้อควรปรับปรุง และพัฒนา

1. ความรวดเร็ว และที่พักรงนิสิตที่มาบริการ เพราะไม่มีที่นั่งเขียนเลย
2. สถานที่คับแคบ เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการ จึงสมควรปรับปรุงขยายห้องสำนักงานฯ ให้ใหญ่ขึ้น และตกแต่งทาสีใหม่ให้สวยงาม
3. เจ้าหน้าที่วิชาการมีน้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรเพิ่มบุคลากรฝ่ายวิชาการ เพื่อให้คำปรึกษาแก่นิสิตได้อย่างทั่วถึง
2. เวลาติดต่องานในสำนักงานเลขานุการฯ เจ้าหน้าที่ใจดี และให้ความเป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ
3. คณะควรจัดสถานที่สำหรับให้คำปรึกษาสำหรับนิสิต เนื่องด้วยบางครั้งเวลาที่อาจารย์ กำลังคุุระที่เป็นความลับแล้วมีนิสิตเข้ามาทำให้เกิดความไม่สะดวกในการประสานงาน
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับนิสิตให้มากขึ้น เช่น ทูนาการศึกษา โครงการ/กิจกรรมของคณะ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในงาน บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปดำเนินการต่อไปได้ การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศให้คำแนะนำ ชี้แจง และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ และ/หรือ เวลาที่ประกาศ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน ตรงสภาพความเป็นจริง และทันสมัย ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานที่ท่านได้รับการดำเนินงานของหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีเอกสาร/ข้อมูล แก่ผู้มารับบริการอย่างพอเพียง ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสาร หรือด้วยวิธีการอื่นๆ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิสาขา ลายชั้น (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อพนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษา ด้านการให้ความมั่นใจ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อพนักงานให้ความนับถือ และเป็นมิตรต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อพนักงานมีความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานมีความเข้าใจความต้องการลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ ลูกค้าให้ความพึงพอใจอันดับแรกต่อ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีบุคลิกภาพท่าทางวาจาและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ

มากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเป็นอย่างดี ด้านการดูแลเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ และด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ ส่วนด้านรูปลักษณะประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ ปัญหาที่พบในการให้บริการลำดับแรก คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความไม่สะอาดเรียบร้อยของสถานีตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยมีความเห็นเพื่อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการปรับปรุง และขยายห้องสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ให้ใหญ่ขึ้น เพื่อเป็นการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรฝ่ายวิชาการ ให้เพียงพอต่อการขอใช้บริการให้คำปรึกษาแก่นิสิตได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความต้องการทางด้านกายภาพของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุณฺณนิรันดร. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร, โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอน 32304. หน่วยที่ 8 - 15 สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวาวรรณ เสถียรเขต. (2543). การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทยูเนี่ยนมิทอล จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช.
- นนุช กীরติบำรุงพงศ์. (2545). การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอาคารตึกสำนักงานโรงงานอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มาลี ตั้งชลทิพย์. (2539). ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสาขา ลายขื่น. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากล ของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.

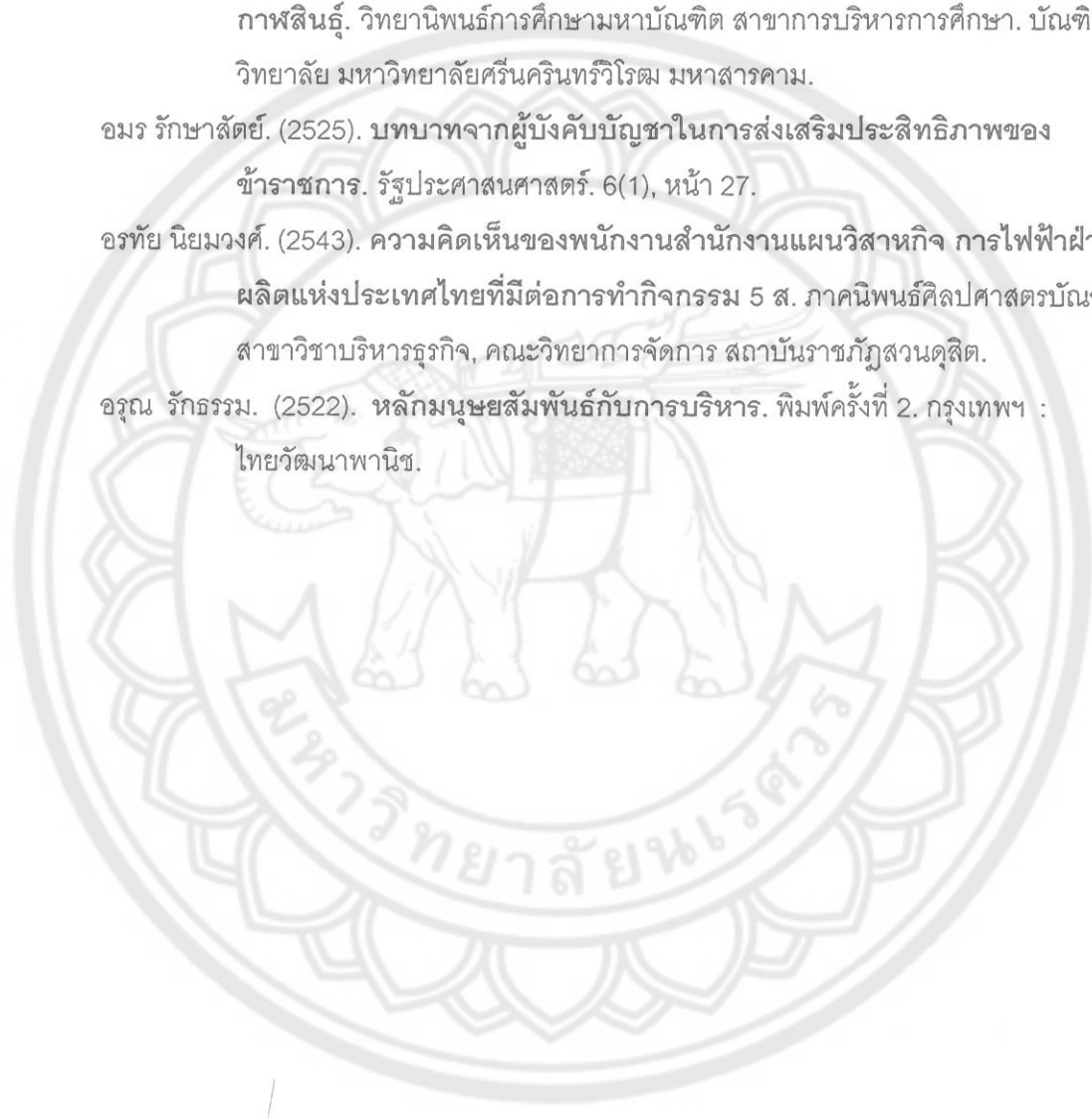
สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย
สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม.

สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา
กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

อมร รักษาสิทธิ์. (2525). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของ
ข้าราชการ. รัฐประศาสนศาสตร์. 6(1), หน้า 27.

อรทัย นียมวงศ์. (2543). ความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5 ส. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อรุณ รักธรรม. (2522). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.





แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะ
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. การตอบแบบสอบถามของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อผลการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบข้อสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง ขอรับรองว่าข้อมูลนี้จะไม่มีการกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามนี้มี 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 สอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

กรุณาตอบทุกข้อและทุกตอนเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน)

1.1 เพศ หญิง ชาย1.2 กลุ่มผู้รับบริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**

(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน)

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
4. ให้คำแนะนำ ชี้แจง และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
5. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน ตรงสภาพความเป็นจริง และทันสมัย					
6. การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการและ/หรือเวลาที่ประกาศ					
7. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปดำเนินการต่อไปได้					
8. มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจในงาน					
9. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ					
10. มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
11. งานบริการที่ได้รับมีความเรียบร้อย ถูกต้อง					
12. บุคลากรของหน่วยงานมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
13. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
14. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
15. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. มีเอกสาร/ข้อมูล แก่ผู้มารับบริการ อย่างพอเพียง					
17. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ ส่งโทรสาร หรือด้วยวิธีการอื่นๆ					
18. บุคลากรของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
19. คุณภาพของงานที่ท่านได้รับจากการดำเนินงานของหน่วยงาน					
20. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3

1. ตามที่ท่านได้ติดต่อกับสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ ท่านคิดว่าควรปรับปรุง และพัฒนาในเรื่องใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงการบริการของสำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางสาวจิรวดี ตริกิ่ง
 วัน เดือน ปีเกิด : 2 พฤษภาคม 2520
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 777/142 หมู่ 9 ตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง
 จังหวัดพิษณุโลก 65000
 ที่ทำงานปัจจุบัน : สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
 อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
 ตำแหน่งหน้าที่ : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544 : ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
 พ.ศ.2549 : การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผลงานวิจัยที่ผ่านมา

จิรวดี ตริกิ่ง. (2551). รายงานการวิจัย เรื่อง ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการของ
 สำนักงานเลขานุการคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร