



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการ
ที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ปทุมพร อิมไว

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการ
ที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
SATISFACTION OF STUDENTS AND GENERAL PEOPLE WITH
SERVICE QUALITY OF FINANCE AND ACCOUNTING DEPARTMENT
AT MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

ปทุมพร อิมไว

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ประจำปีงบประมาณ 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย 2) เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ให้ตรงความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณจากกรณีที่ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98, S.D.=0.90$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.1, S.D.=0.85$) รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96, S.D.=0.91$) และ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยน้อยที่สุดคือ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.94$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. ผู้ให้บริการ 3. ฝ่ายการเงินและบัญชี 4. มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The objectives of this independent study were: 1) to study the students' satisfaction of students and general people with service quality of Finance and Accounting Department at Mahamakut Buddhist University. And, 2) to collect data from the survey to develop and improve the service quality of Finance and Accounting Department at Mahamakut Buddhist University for meeting service users' needs. The sample of this study consisted of students and general people using the service of Finance and Accounting Department at Mahamakut Buddhist University. Based on a sample size formula for infinite population, the sample size was determined to be 384. The sample was selected using a stratified random sampling by proportionally dividing the population of students and general people using the service of Finance and Accounting Department at Mahamakut Buddhist University. The statistics used in data analyzing were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) and standard deviation (S.D.).

The results of this research were as follows: from the analysis of the respondents' satisfaction with three aspects of service provided by Finance and Accounting Department at Mahamakut Buddhist University, namely: Officers, Process, and Facilities, it was found that overall satisfaction of the respondents with the service was at a high level ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.90). When individual aspects were considered, all aspects were at a high level. An aspect with the highest mean was Officers ($\bar{X} = 4.1$, S.D. = 0.85), followed by Process ($\bar{X} = 3.9$, S.D. = 0.91), and an aspect with the lowest mean was Facilities ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.94), respectively.

Keywords : 1. Satisfaction 2. Service provider 3. Finance and Accounting Department 4. University

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณะกรรมการวิจัยของสถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในการพิจารณาอนุมัติทุนการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้วิจัยขอขอบคุณหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านงานวิจัย ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ ตลอดถึงทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยในการดำเนินงานวิจัยให้ประสบความสำเร็จ

หวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร หากงานวิจัยในครั้งนี้อาจตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวปทุมพร อิมไฉ

หัวหน้าโครงการวิจัย

17 มีนาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	34
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	38
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.7 สรุปกรอบแนวความคิด	55

3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	56
3.2 แผนแบบการวิจัย	57
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.5 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	60
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	85
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเครื่องมือในการวิจัย	89
ภาคผนวก ค ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	94
ประวัตินักวิจัย	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามเพศ	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอายุ	65
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	65
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอาชีพ	66
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามลักษณะงาน	66
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามช่องทางการติดต่อ	67
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามความถี่ในการติดต่อ	67
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 3 ด้าน	68
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
4.12 จุดเด่นที่ประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี	71
4.13 จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี	72
4.14 ข้อเสนอแนะ	72

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของมนุษย์	23
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการ วิชาการแก่ชุมชน และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2436 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้งวิทยาลัยขึ้นในบริเวณวัดบวรนิเวศวิหาร พระราชทานนามว่า “ มหามกุฏราชวิทยาลัย ” โดยมีพระราชประสงค์เพื่อเป็นที่ศึกษาเล่าเรียนของพระภิกษุสามเณร ทรงอุทิศพระราชทรัพย์บำรุงประจำปีและก่อสร้างสถานศึกษาวิทยาลัยแห่งนี้ขึ้น เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จมาเปิดมหามกุฏราชวิทยาลัย พระองค์ทรงรับมหามกุฏราชวิทยาลัยอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์และพระราชทานพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์บำรุงประจำปี อาศัยพระราชประสงค์ดังกล่าว สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส จึงทรงตั้งวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการของมหามกุฏราชวิทยาลัยขึ้น 3 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นสถานศึกษาของพระภิกษุสามเณร
2. เพื่อเป็นสถานศึกษาวิทยาการอันเป็นของชาติภูมิและของต่างประเทศ
3. เพื่อเป็นสถานที่เผยแผ่พระพุทธศาสนา

เมื่อกิจการของมหามกุฏราชวิทยาลัยได้เปิดดำเนินการแล้วปรากฏว่าวัตถุประสงค์เหล่านั้นได้รับผลเป็นที่น่าพอใจตลอดมา เพื่อให้พระวัตถุประสงค์เหล่านั้นได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น ในวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2488 สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์ ในฐานะนายกกรรมการมหาวิทยาลัยได้ประกาศตั้งสถาบันการศึกษาชั้นสูงในรูปของมหาวิทยาลัยพระพุทธศาสนาขึ้น เรียกว่า “สถาบันการศึกษาของมหามกุฏราชวิทยาลัย” โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อให้เป็นสถานศึกษาพระปริยัติธรรม
2. เพื่อให้เป็นสถานศึกษาวิทยาการอันเป็นของชาติภูมิและต่างประเทศ
3. เพื่อให้เป็นสถานเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งในและนอกประเทศ
4. เพื่อให้ภิกษุสามเณรมีความรู้และความสามารถในการบำเพ็ญประโยชน์แก่ประชาชน
5. เพื่อให้ภิกษุสามเณรมีความรู้และความสามารถในการค้นคว้า โต้ตอบ หรืออภิปราย

ธรรมได้อย่างกว้างขวางแก่ชาวไทยและชาวต่างประเทศ

6. เพื่อให้ภิกษุสามเณรได้เป็นกำลังสำคัญในการจรรโลงพระพุทธศาสนาและเป็นศาสนทายาทที่เหมาะสมแก่กาลสมัย

7. เพื่อความเจริญก้าวหน้า และคงอยู่ตลอดกาลนานของพระพุทธศาสนา ทั้งนี้

ภายใต้การบริหารของคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “กรรมการสภาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” สถาบันการศึกษาแห่งนี้ได้เริ่มเปิดให้การอบรมศึกษาแก่ภิกษุสามเณร ตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2489 จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดการศึกษาภายใต้การดูแลจัดการของกรรมการสภามหาวิทยาลัยและคณะสงฆ์มาตามลำดับจนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลได้เสนอร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อรัฐสภาและได้รับการอนุมัติจากรัฐสภาให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการตั้งแต่วันที่ 2 ตุลาคม 2540 เป็นต้นมา (มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553) มหาวิทยาลัยจึงต้องบริหารจัดการภายใต้แผนยุทธศาสตร์อุดมศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดเพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ 1) ผลิตบัณฑิตทางพระพุทธศาสนา 2) ให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน และท้องถิ่น 3) วิจัยและพัฒนางานวิชาการเชิงลึกด้านพระพุทธศาสนา 4) รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2552) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย นับว่าเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ที่ต้องประสบปัญหาต่าง ๆ ทุกด้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ ปัญหาดังกล่าวนั้นเกี่ยวเนื่องสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยทุกด้าน กอปรกับ พ.ศ.2545 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยให้ดำเนินการ “โครงการย้ายมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” จากวัดบวรนิเวศวิหารไปตั้ง ณ ที่แห่งใหม่คือบ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม (มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มี 7 วิทยาเขตอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศรวม 7 แห่ง คือ 1.วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2.วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระอุปถัมภ์ อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม 3. วิทยาเขตอีสาน บ้านโนนชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 4. วิทยาเขตล้านนา วัดเจดีย์หลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 5. วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช วัดพระมหาธาตุ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 6. วิทยาเขตร้อยเอ็ด บ้านดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 7. วิทยาเขตศรีล้านช้าง วัดศรีสุทธาวาส อำเภอเมือง จังหวัดเลยมี 3 วิทยาลัย คือ 1. มหาปชาบดีเถรีวิทยาลัย จังหวัดนครราชสีมา

2. วิทยาลัยศาสนศาสตร์กาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 3. วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร จังหวัดยโสธร และในส่วนกลางได้มีการเรียนการสอนทั้งหมด 5 คณะ ได้แก่ 1. คณะศาสนาและปรัชญา 2. คณะมนุษยศาสตร์ (เดิมชื่อ คณะศิลปศาสตร์) 3. คณะสังคมศาสตร์ 4. คณะศึกษาศาสตร์ 5. บัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นหลักสูตรของปริญญาโท และปริญญาเอก ในเบื้องต้น บัณฑิตวิทยาลัยได้เปิดเพียง 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาพุทธศาสนนิเทศ ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา และสาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา โดยพระเทพปริยัติวิมล (แสง ธมเมสโก) เป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินการก่อตั้งบัณฑิตวิทยาลัย และมีพระธรรมไตรโลกาจารย์ (พูนศักดิ์ วรรณาทโก) ป.ธ.8, ศน.บ., M.A., Ph.D.) เป็นคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยรูปแรก ปัจจุบันพระมหาบุญศรี ญาณวุฑโฒ, ผศ.ดร. เป็นรักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยไม่ได้รับสมัครเพียงแค่พระภิกษุและสามเณร แต่ยังเปิดรับคฤหัสถ์หรือบุคคลทั่วไปเข้ามาศึกษาต่อด้วย ทำให้มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้แบ่งการบริหารงานออกเป็นฝ่าย เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารและอำนวยความสะดวกต่อนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่จะมาติดต่อรับบริการ ซึ่งฝ่ายการเงินและบัญชีก็เป็นฝ่ายหนึ่งที่พบว่าพระภิกษุ สามเณร นักศึกษา รวมไปถึงบุคคลทั่วไปเข้ามาติดต่อรับบริการจำนวนมาก ฝ่ายการเงินและบัญชีจึงมีหน้าที่ให้บริการ เช่น การจ่ายค่าเทอม การรับทุนการศึกษา การรับเช็ค การบริจาค และอื่น ๆ ซึ่งการเข้ารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี บางครั้งพบว่ามึนนักศึกษาและบุคคลทั่วไปอาจจะพอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน เช่น การให้บริการที่ล่าช้า ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การแสดงออกของการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาและบุคคลทั่วไป ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อาจจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้ที่มารับบริการ

เหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเพื่อที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจในการรับบริการ ทัศนคติของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปต่อการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
2. เพื่อบรรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยให้ตรงความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

1.4 นิยามศัพท์

1. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
2. นักศึกษา หมายถึง พระภิกษุ สามเณร และผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
3. บุคคลทั่วไป หมายถึง บุคคลที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
4. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการต่อนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มีต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบถึงผลที่ได้รับจากการบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยกับระดับความคาดหวังของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป ถ้าผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังแสดงว่านักศึกษาและบุคคลทั่วไปพอใจ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่านักศึกษาและบุคคลทั่วไปไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังแสดงว่านักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความประทับใจ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

5.1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในฝ่ายการเงินและบัญชี ผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจต่อการใช้บริการ

5.2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานฝ่ายการเงินและบัญชีได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ และเวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม

5.3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อให้เกิดความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ผู้ใช้บริการฝ่ายการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

6. บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) โดยจำแนกการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน

1.1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน ช่องทางการติดต่อ ความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

1.2. ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วยจุดเด่นที่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปประทับใจจากการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี และข้อเสนอแนะ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ซึ่งผู้วิจัยทราบเพียงว่ามีจำนวนมากใช้สูตร (Roscoe, 1969 : 156-157) จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในพื้นที่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา-นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อไป

3. ทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนววิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะของแต่ละคนที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ความแตกต่างของช่วงอายุ รายได้ ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์เหล่านี้จะแสดงถึงลักษณะของแต่ละคน โดยความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ต่างกันไป รวมถึงการตัดสินใจที่ต่างกันอย่าง (วชิรวัชร งามละหม่อม, 2558 อ้างอิงใน เจตนา ชิวเจริญกุล 2562)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันก็คือ เพศหญิงจะมีความสนใจในด้านข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความสนใจข่าวสารเพียงแค่เรื่องเดียวเท่านั้น แต่มีความสนใจที่จะทำให้มีความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพราะเหตุนี้จึงทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างยิ่งในเรื่องความคิด

2. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่อยู่ช่วงอายุน้อยมักจะมีความคิดอิสระ และมองโลกในแง่ดี ซึ่งในขณะที่บุคคลที่มีอายุมากก็มักจะมีความคิดที่เป็นระเบียบ มองโลกในแง่ร้าย เนื่องมาจากการที่ผ่านการใช้ชีวิตและประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากมักจะใช้ชีวิตเพื่อค้นหาข้อมูลมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม พฤติกรรม และทัศนคติที่ต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในเรื่องของการเป็นผู้รับฟังที่ดี เพราะว่าเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่ปักใจเชื่อกับอะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีเหตุผลที่มากพอ ซึ่งในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทจดหมาย โทรทัศน์และวิทยุ

4. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง รายได้ สถานภาพทางสังคม และอาชีพของคนที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อลักษณะของของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้ฟัง เพราะแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ วัฒนธรรม ความคิด ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2558) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) พบว่า มีความหมายไปในแนวทางที่ คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ได้แก่ อายุ เพศ วงจรชีวิต ครอบครัว การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะทางสังคม เป็นต้น มีความสำคัญต่อนักการตลาด เนื่องจากลักษณะดังกล่าวมีผลต่อ อุปสงค์ (Demand) ในสินค้าและบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค และง่ายต่อการวัด มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ และช่วยให้เห็นถึงกลุ่มตลาดที่สำคัญ ทำให้สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้อย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ได้อธิบายความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะทางสังคม ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการบริโภค เนื่องมาจากลักษณะที่ได้กล่าวมามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคและง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ และช่วยให้เห็นถึงกลุ่มตลาดที่สำคัญ ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อการบริโภคอย่างมาก ปัจจัยต่าง ๆ จะทำให้การตัดสินใจส่งผลที่ต่างกันไป ทำให้สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีประชากรศาสตร์

ทฤษฎีประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากร หรือประชาชน จะประกอบไปด้วย อายุ เพศ การศึกษา สถานะทางสังคม เช่น เชื้อชาติ อาชีพ รายได้ (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556 อ้างอิงใน เจตนา ชิวเจริญกุล 2562)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ลักษณะเหล่านี้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด ลักษณะของประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่มีความสำคัญ และสถิติที่ใช้วัดของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญและมีลักษณะต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

เพศ (Sex) ความแตกต่างในเรื่องเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ ผู้หญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับฟังข่าวสารมากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความรู้สึกลับ

ดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้น นักการตลาดจึงศึกษาความแตกต่างด้านเพศไว้อย่างรอบคอบ เนื่องจากในปัจจุบันนี้มีความแตกต่างของเพศทำให้พฤติกรรมในการบริโภคเปลี่ยนไป ทำให้มีสาเหตุมาจากการที่ผู้หญิงมีการทำงานมากขึ้น

อายุ (Age) สินค้าจะสามารถเข้าถึงผู้ซื้อที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน ดังนั้น นักการตลาดจึงได้ใช้หลักจากการจัดช่วงอายุมาเป็นตัวแปรของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน นักการตลาดจึงได้ศึกษาความต้องการของส่วนการตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยคำนึงถึงความสำคัญที่การตลาดของช่วงอายุส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม ซึ่งคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีภาพ มีอุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดี ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีอุดมคติ มีการปฏิบัติอย่างระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้าย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากกว่าและต่างกันไป

การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

รายได้ (Income) เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดปัจจัยของการตลาด โดยทั่วไปนักจัดการตลาดจะให้ความสนใจกับผู้ซื้อที่ค่อนข้างมีฐานะ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แน่นอน อาจถือเป็นลักษณะของการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา แม้ว่ารายได้จะเป็นปัจจัยที่ใช้บ่อยมากที่สุด นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงหลักเกณฑ์รายได้รวมกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ เพื่อให้กำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัวแปรที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคนั้นมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสิ่งแวดล้อมของประชากรศาสตร์จะประกอบไปด้วยการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนประชากร ช่วงอายุที่แตกต่างของประชากร ลักษณะของครอบครัว ระดับการศึกษา จำนวนรายได้ เชื้อชาติ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ ความพึงพอใจ ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษา ความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะ การปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใดซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein, 1971, P.256, อ้างอิงใน อุกฤษฏ์ พุ่งกระจ่าย, 2539, หน้า 18) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามคำมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ

เซคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman, 1964, p.391, อ้างอิงใน ไชยรุท ตรีสกุล, 2542, หน้า 27) เชื่อว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การ บางคนอาจพึงพอใจ เนื่องจากผลสำเร็จของงาน และบางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพึงพอใจ เพราะเพื่อนร่วมงาน

พิทักษ์ ราชาทุม (2542, หน้า 20) ได้สรุปความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความคาดหวัง หรือต้องการในทางที่ดีหรือไม่มี ความรู้สึกขัดแย้งกับสิ่งนั้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2542, หน้า 163) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และมีความเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติ ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในการตอบสนอง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วูม (Vroom, 1964อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทัศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี

ส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จรินทร์ยา ยวงนาค (2554, หน้า 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติ ทศนคติที่เป็นนามธรรมทางด้านจิตใจของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง เพื่อให้รู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนจะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุข

กมลพร เอกมรณกุล (2554, หน้า 5) สรุปได้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน (2554, หน้า 68) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากทศนคติความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้

สายันต์ วิไลพัฒน์ (2554, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขในสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ต้องการได้รับการตอบสนอง

สถาพร ส่องแสง (2554, หน้า 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัว เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

กนกวรรณ อ่อนศรี (2554, หน้า 53) กุลธิดา เนื่องจำนงค์ (2555, หน้า 30) และสุณิภา ชูเมือง (2555, หน้า 37) ได้กล่าวถึง ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันหรือกระตุ้นหรือเล่าความรู้สึกของบุคคล ทั้งภายนอกและภายในให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในแนวทางที่สนองต่อความต้องการของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

มุสตี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บรรเจิด ศุกราพงศ์ (2556, หน้า 43) กล่าวถึง แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถ

เปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทีปการ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นจากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิด ของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน หรือมีทัศนคติทางบวกที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้านเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคมและความรักความต้องการยกย่องและต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966,p.280-283, อ้างอิงใน ศมน บุญสนอง, 2552 หน้า 10) ได้สรุปองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้ย่อมเห็นว่าการปลอดภัยในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงกว่าไม่มีความสำคัญนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความมั่นคงปลอดภัยสูง

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) การมีโอกาสดำตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดองค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์กร องค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญกับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือให้สังคมยอมรับตน ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งสารสนเทศ คำสั่งการ ทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสงเสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

ดังนั้น สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้ประมวลแนวคิดจากนักวิชาการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มาศึกษาครั้งนี้ 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. เงินเดือนและสวัสดิการ

สรุป สำหรับรายละเอียดของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่ละด้านที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตันติมา ด่วงโยธา (2540, หน้า 26-27) ได้กล่าวถึง ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน งานที่ทุกคนทำอยู่นั้นไม่ใช่จะเป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระหายที่ท่าเสมอไป งานบางอย่างอาจเป็นงานที่น่าเบื่อ เพราะความจำเจซ้ำซาก และได้ทำการสรุปลักษณะงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้นสำเร็จ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น
2. งานที่มีโอกาสใช้ในการตัดสินใจและใช้สติปัญญา
3. งานที่มีโอกาสที่จะทำได้ดี เป็นที่น่าสนใจของคนอื่น
4. งานที่มีโอกาสได้ใช้ความชำนาญที่มีอยู่
5. งานที่มีโอกาสปลอดจากการควบคุม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความเป็นอิสระและสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีอยู่
6. งานที่มีโอกาสในการเตรียมการ และเป็นงานที่มีความก้าวหน้า

ยงยุทธ เกษสาคร (2542, หน้า 164) ได้กล่าวสนับสนุนเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานว่า คนเราจะมีชีวิตที่กังวล ซึ่งได้แก่อาการของสภาพอารมณ์ตึงเครียด ขาดความปลอดภัยหรือเกิดความหวาดหวั่น มีอาการแสดงออกต่าง ๆ ได้แก่ หม่นหมอง เคร่งเครียด หงุดหงิด อารมณ์เสียได้ง่าย กังวลใจ หวาดระแวง คิดฟุ้งซ่าน สาเหตุที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากงานที่ปฏิบัตินั้นต้องเกี่ยวข้องกับคน ซึ่งมีความต้องการที่ซับซ้อน เป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสูง ต้องตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ต้องทำงานให้มีคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงานงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น งานที่มีโอกาสได้ใช้สติปัญญาในการตัดสินใจ มีโอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีเป็นที่น่าสนใจของคนอื่น มีโอกาสใช้ความชำนาญที่มีอยู่ และมีโอกาสปลอดจากการควบคุมเพื่อผู้ทำงานจะได้มีอิสระในการทำงาน หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นกรณีพิเศษ

ความสำคัญในการปฏิบัติงาน

มณี เหมทานนท์ (2542, หน้า 136) ได้กล่าวถึงตัวแปรที่เป็นตัวเสริมสร้างแรงจูงใจว่าเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับงาน ซึ่งสัมฤทธิ์ผลเป็นตัวแปรหนึ่ง เนื่องจากสัมฤทธิ์ผลในที่ทำงานจะเป็นแรงกระตุ้นทำให้คนทำงานนั้นอยากทำงานสลับไปและพร้อมที่จะรับงานใหม่ๆ หากทำงานใด ๆ ไม่สำเร็จจะทำงานเกิดความอึดอัดและรู้สึกขัดแย้งภายในว่าทำอะไรก็ได้สักที ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

กิตติ คุ่มชาติ (2543, หน้า 93-94) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาด้านความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในโรงเรียนมัศึกษามีขวัญในการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

กล่าวโดยสรุปความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

จำนง ภาษาประเทศ (2539 อ้างอิงใน เอมอร อังสัจจะพงศพงศ์, 2545, หน้า 39) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดการประถมศึกษา จังหวัดราชบุรี ได้สรุปผลการศึกษาและมีข้อเสนอแนะไว้ว่าการสร้างแรงจูงใจจากองค์กรประกอบกระตุ้น ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับการสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานก้าวหน้ามากที่สุด อาจเป็นเรื่องเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงาน การศึกษาต่อการฝึกอบรมและการดูงาน การจัดทำผลงานทางวิชาการ และการจัดหาเอกสารต่าง ๆ ให้ครูได้ศึกษา

มณี เหมทานนท์ (2542, หน้า 101) ได้กล่าวว่า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง

กล่าวโดยสรุป ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีโอกาที่จะได้รับตำแหน่งความรับผิดชอบสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้แก่ตนเอง

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

การวางตนในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ต้องถือว่าเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้รับผิดชอบงานในที่ทำงาน เหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพนับถือ ให้ความร่วมมือ และเชื่อฟังในสิ่งที่ชอบด้วยเหตุผล และบทบาทหน้าที่โดยปฏิบัติ ดังนี้

1. ยกย่องผู้บังคับบัญชาตามควรแก่ฐานะ
2. รับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บังคับบัญชา ความสงบ หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือ
3. ปฏิบัติตามกฎหมายและคำสั่งขององค์กร เพื่อเป็นการให้เกียรติและยอมรับผู้บังคับบัญชา
4. เสนอข้อคิดเห็นโดยสุภาพอ่อนน้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาถามความเห็น
5. หลีกเลี่ยงการรบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อย
6. หลีกเลี่ยงการบ่นเรื่องงานที่ยากลำบากให้ผู้บังคับบัญชาฟัง เพราะอาจสร้างความเข้าใจผิดต่อว่าต้องการความดีความชอบหรือแสดงถึงการขาดความอดทน
7. หลีกเลี่ยงการนินทาผู้บังคับช้ญชาลับหลัง ถ้ามีปัญหาเรื่องงานเกิดขึ้น ควรหาโอกาสพูดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน
8. หลีกเลี่ยงการตอบรับหรือปฏิเสธตลอดเวลา การที่จะตอบรับหรือปฏิเสธความเห็นของผู้บังคับบัญชา ควรให้เป็นไปด้วยเหตุด้วยผล ถ้าเห็นว่าถูกต้องก็ตอบรับ ถ้าเห็นว่าผิดก็ปฏิเสธ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามข้อมูลที่ปรากฏ ไม่มีการประจบประแจง
9. หลีกเลี่ยงการทำตัวแข่งขันกับผู้บังคับบัญชา การเอาชนะหรือทำตัวเด่นกว่าผู้บังคับบัญชานั้น โดยวัฒนธรรมไทยแล้วอาจดูเป็นการขาดมารยาทที่เหมาะสม

ด้วยหลักการวางตนการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาดังกล่าว ถ้าบุคคลใดปฏิบัติงานได้โดยครบถ้วนสมบูรณ์ ก็มีแนวโน้มว่าจะมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชาได้ไม่มากนักน้อย ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและทุกฝ่ายต่างรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

ส่วนการวางตนในการทำงานร่วมกับผู้อยู่ในระดับเดียวกัน ผู้อยู่ในระดับเดียวกันมักมีอิทธิพลต่อกันและกันในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีบทบาทสูงต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกันมากที่สุด และงานหลายงานก็ต้องอาศัยความร่วมมือและน้ำใจช่วยเหลือกัน

การวางตนในการทำงานร่วมกับผู้อยู่ในระดับเดียวกันนั้น จึงต้องวางตนโดยเป็นผู้ให้ให้มากที่สุดและปฏิบัติดีต่อกันให้มากที่สุด กล่าวโดยสังเขป ดังนี้

1. มองเพื่อนร่วมงานในแง่ดี ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ
2. หลีกเลี่ยงการผลักรถรับผิดชอบของตนไปให้เพื่อนร่วมงาน
3. เมื่อมีปัญหาต้องพูดคุยกัน ควรพยายามเข้าหาเพื่อนร่วมงานก่อนเพื่อให้เกียรติให้

ความสำคัญ

4. หาโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามสมควร อย่าปลีกตัวตลอดเวลา
5. ให้การยกย่องชมเชยตามโอกาสอันควร แต่อย่าให้มากเกินไปจนดูไม่จริงใจ
6. หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้น และพยายามใช้เหตุผลในการ

แก้ปัญหา

7. หลีกเลี่ยงการทำตนเหนือเพื่อนร่วมงานหรือใช้วาจาข่มขู่ ก้าวร้าว ดูหมิ่นเหยียดหยาม
8. หลีกเลี่ยงการขอร้องให้ช่วยเหลือในบางเรื่องที่เล็กน้อยและเราทำเองได้
9. หลีกเลี่ยงการนิทนาบว่าร้ายหรือวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อร่วมงานลับหลัง
10. ให้อภัย ให้โอกาส เมื่อเพื่อร่วมงานปฏิบัติผิดพลาด

หลักการวางตัวต่อเพื่อนร่วมงานดังกล่าว จะช่วยสร้างความรัก ความสามัคคี เกิดการยอมรับกันและกัน ทำให้มีการร่วมมือกันดีขึ้นในการทำงานร่วมกัน ซึ่งโดยสรุปแล้ว หลักการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเป็นเหตุผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันได้

มณี เหมทานนท์ (2542, หน้า 85-86) กล่าวถึงสภาพลักษณะของขวัญที่ดีหลายประการที่สามารถบอกได้ว่าพนักงานมีของขวัญดีหรือไม่ เพราะพนักงานมีของขวัญที่ดีแล้วย่อมเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งลักษณะต่อไปนี้จะชี้ให้เห็นว่าบุคลากรกลุ่มนั้น ๆ มีของขวัญดีหรือไม่ เพียงใด ได้แก่ ความร่วมมือกันในกลุ่มคณะ ซึ่งเป็นเครื่องแสดงถึงความผูกพันที่สมาชิกแต่ละคนของกลุ่มมีต่อกันและกัน โดยปกติหมู่คณะที่มีของขวัญดีย่อมแสดงออกในลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกคิดในแง่ของพวกเรามากกว่าตัวฉัน ซึ่งแสดงถึงความผูกพันอันแน่นแฟ้นในบรรดาสมาชิกของกลุ่มนั้น ๆ
2. สมาชิกยินดี เต็มใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่มในภาวะคับขันแทนที่จะเอาชนะซึ่งกันและกัน
3. ความสำเร็จของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง ย่อมได้รับการยอมรับว่าเป็นผลสำเร็จหรือผลพลอยได้ของกลุ่มนั้นด้วย

พนัส หันนาคินทร์ (2542, หน้า 136-142) กล่าวว่า การแสดงออกของการมีของขวัญหรือน้ำใจในการทำงานอาจดูได้จากพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออก ด้านหนึ่งที่แสดงออกได้แก่ ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นพวกเป็นหมู่ ถึงแม้จะมีความขัดแย้งกันก็จะเรื่องความคิดเห็นหรือเป็นเรื่องของหลักการไม่ใช่เรื่องของผลประโยชน์ส่วนตัว หรือของกลุ่มย่อยและควรมีการหาโอกาสให้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใกล้ชิดกัน มีกิจกรรมร่วมกันอาจเป็นส่วนหนึ่งของการจัดฝึกอบรม

การพัฒนาหรือโครงการอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ชีวิตร่วมกัน ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือหมู่คณะย่อมเกิดขึ้น ทั้งในฐานะความเป็นเพื่อน หรือในฐานะความเป็นพี่น้องกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นรากฐานอันดีที่จะก่อให้เกิดความรัก ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานซึ่งจะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อร่วมงานในระดับเดียวกัน ซึ่งสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี และการทำงานเป็นไปอย่างมิตร ก่อเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เงินเดือนและสวัสดิการ

ค่าจ้าง/เงินเดือน หมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำสัญญาจ้าง (ชรินพร งามกมล, 2549, หน้า 138)

นักเศรษฐศาสตร์ได้พยายามทำการศึกษามากมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าจ้าง ซึ่งสรุปได้ว่า ค่าจ้างเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของคนทำงาน ซึ่งจะนำมาใช้จ่ายในการเลี้ยงชีพแก่ตนเองและครอบครัว ส่วนในแง่ของผู้จ้าง ค่าจ้างถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของต้นทุนในการดำเนินงานต่าง ๆ หากลูกจ้างได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างในจำนวนที่พอใจก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่

สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนใด ๆ ก็ตามที่องค์กรหนึ่งๆ จ่ายให้แก่บุคลากรของตน นอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับอยู่เป็นประจำอยู่แล้ว อาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรืออาจไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น หรือเพื่อประโยชน์อื่น ๆ ขององค์กร (ชรินพร งามกมล, 2549, หน้า 161)

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, หน้า 68-71) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า สวัสดิการ โดยสรุปได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับสังคม คำว่า สวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงานและสวัสดิการอุตสาหกรรม หมายถึง บริการหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้างและคนงานด้วยความสมัครใจของนายจ้างหรือโดยองค์กรลูกจ้าง กลุ่มอาสาสมัคร เพื่อความกินดีอยู่ดี ซึ่งบริการต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นนี้อาจจัดขึ้นในสถานประกอบการหรือบริเวณใกล้เคียงกับที่ทำงานก็ได้

2. ระดับองค์กร สวัสดิการแรงงานหมายถึง

- 2.1. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร โดยอาจจัดให้อยู่ในรูปของเงิน นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่นที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อเป็นการคุ้มครองหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ออกจากงาน เกษียณอายุ

2.2. เงินหรือประโยชน์ที่คนงานได้รับเพิ่มจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มซึ่งตามปกติ ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ และบริการที่จัดทำให้แก่คนงาน เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายสำหรับการครองชีพ

2.3. ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ คือ ประโยชน์ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเหมาะสม มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีหัวหน้างานที่ดี

2.4. สิ่งจูงใจที่จะรักษาคคนงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป การจูงใจในที่นี้ รวมถึง การจูงใจคนงานใหม่ยินดีทำงานให้ โดยฝ่ายบริหารถือว่ามีความจำเป็น เพราะทราบดีว่าลูกจ้างไม่สามารถจัดการกันเองได้ ซึ่งถือว่าการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน

2.5. ผลตอบแทนในรูปของนายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปเข้าใจกันว่า สวัสดิการเป็นข้อตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้างและหรือเป็นที่นายจ้างจัดให้ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ลูกจ้างจนเกิดเป็นพันธะสัญญาว่า คือส่วนหนึ่งของสภาพการจ้างงาน

2.6. การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะการณเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เป็นสิ่งที่นายจ้างได้รับสวัสดิการก็เพราะถือว่าลูกจ้าง คือสมาชิกขององค์กร

2.7. มาตรการสำคัญและจำเป็นที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงานสวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรและลดปัญหาข้อขัดแย้ง

2.8. สวัสดิการในทัศนคติของนายจ้าง คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนายจ้าง รัฐบาลและสหภาพแรงงานและที่สำคัญ คือ สวัสดิการเป็นต้นทุนการผลิตนายจ้าง ในทัศนคติของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงาน คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เป็นประโยชน์ของลูกจ้างที่ส่วนหนึ่งกฎหมายข้อบังคับให้นายจ้างต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง และเป็นความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย คือ รัฐ นายจ้าง และลูกจ้าง ที่ต้องร่วมมือกันจัดสวัสดิการ

2.9. สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน โดยกำหนดให้ในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงิน

2.10. สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพที่ดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบายหรือกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงานถือว่าเป็นภาวะทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคล

3. ระดับกิจกรรม คำว่าสวัสดิการแรงงาน มีความหมายเป็นโปรแกรมบริการ “Service Program” ที่จัดให้แก่ลูกจ้างโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นโปรแกรมที่จัดขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานทั้งหมด

สรุปได้ว่า เงินเดือนและสวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต การที่คนเราทำงานก็เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการดูแลตนเองและครอบครัว ถ้าหากได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่จำเป็นอย่างเพียงพอและเป็นธรรม ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้คนตั้งใจทำงานและช่วยลดความกังวลในการดำรงชีวิตได้ เช่น การได้รับค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองรวมถึงครอบครัวเมื่อเจ็บป่วย ได้รับค่าล่วงเวลาเมื่อทำงานเกินเวลาปกติ การมีเงินสะสมสำหรับไว้ใช้จ่ายเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น

พนัส หันคาคินทร์ (2542, หน้า 142-143) กล่าวว่า ความต้องการทางวัตถุนั้นมีพลังรุนแรงมากและการที่จะได้วัตถุนั้นความต้องการก็จะต้องใช้เงิน เงินกลายเป็นสัญลักษณ์แห่งความมีหน้ามีตา ได้รับความน่าเชื่อถือ เป็นเครื่องมือสร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในขณะมีชีวิตอยู่นั้นคนเราต้องการที่มีชีวิตที่สะดวกสบาย ซึ่งก็ยอมรับว่าสิ่งต่าง ๆ นั้นได้มาด้วยเงิน ด้วยเหตุดังกล่าว เงินจึงเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีแรงจูงใจหรือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นตัวการสำคัญที่จะดึงดูดคนให้กับองค์กร และจูงใจให้คนทำงานได้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้รับเงินเป็นค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ดังนั้นเงินจึงเป็นเครื่องช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีวันชัย (2537) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สายวิชาเกษตรศาสตร์ ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้สรุปการวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะไว้ว่า ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับสวัสดิการและการพิจารณาความดีความชอบที่เหมาะสม และมีความเป็นธรรมขึ้นกว่าเดิม โดยมีหลักเกณฑ์ที่อาจารย์ส่วนใหญ่ยอมรับและเห็นด้วยอันจะนำไปสู่การสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานและควรกำหนดแนวทางในการจัดสวัสดิการแก่อาจารย์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น สวัสดิการร้านค้าราคาถูก ที่อยู่อาศัยและรูปแบบของสวัสดิการอื่น ๆ

กล่าวโดยสรุป เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะได้ในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน หรือสวัสดิการและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจมีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้เสนอแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหลายทฤษฎีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการศึกษาจำนวนมากในที่นี้จะนำเสนอทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p.35-46 อ้างถึงใน จันทน์ โตพูล, 2550 หน้า 10-11) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้สมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมีความต้องการใดความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับ ดังนี้

1.1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตรวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

1.2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น องค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิตการให้เสรีภาพการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

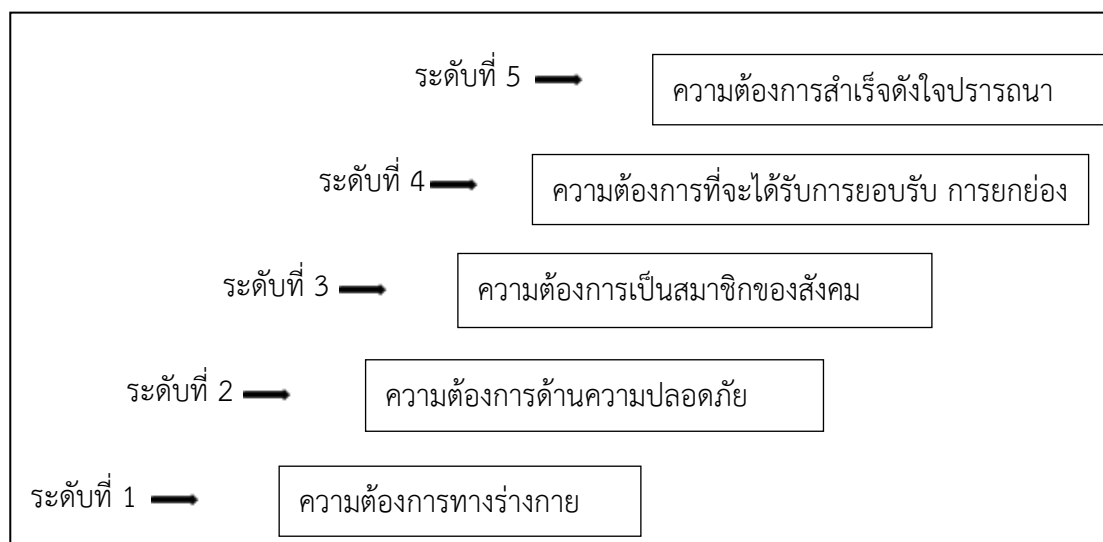
1.3. ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

1.4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ ที่เกี่ยวกับการยอมรับนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงต่อการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การ

ยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงระบบงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือการยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะ “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

1.5. ความต้องการสำเร็จดังใจปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการในขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่คนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในระดับนี้จึงถือว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กรซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุดความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการของตนเคลื่อนจากความต้องการระดับต่ำไปยังระดับที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ก็ย่อมแสดงว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลนั้นน้อยลง ความสัมพันธ์ของความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้อาจแสดงให้เห็นได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่มา (Maslow, 1954,190 พรนพ พุกกะพันธ์, 2542,220)

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัยความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายก็ดีหรือด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือหรือความต้องการดั่งใจปรารถนาที่ดี มีลักษณะเป็นสิ่งที่จูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) มาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัยและความต้องการทางสังคมตามลำดับ เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดั่งใจปรารถนา ที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอ แม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงจากการทำงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสถานที่หรืองานที่กำลังทำอยู่ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ประกอบที่ดี ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่มีความหมายเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อ่อนน้อม มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ : 2538) ได้ ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร

5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม
ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ
Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์
Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics
ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความ
พอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึง
เหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัด
ระดับการบริการว่าดีตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการ
บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้
ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการ
บริการนั้นน่าจะพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็
คือ คุณภาพการบริการนั้นต่ำ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา และให้ความหมายไว้ต่าง
ๆ กัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 440) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่า
คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้อง อำนวยความสะดวกในด้าน
เวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถ
ของการเข้าถึงลูกค้า สามารถจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก
เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์
และสื่อความหมายให้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้อง และรับฟังความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการ
อยู่เสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่
รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

เช่น พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจรรย์ญาณ ใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรอง ปัญหาอย่างรอบคอบ จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพ เรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลั่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการโรงแรม พนักงานต้องให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม พนักงานจะต้องให้ความสนใจ กระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหานั้น และให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่น โรงแรมจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้าการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมให้ความสนใจ ช่วยเลือกห้องพักให้ลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

Kotler (2005: 611) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

Hoffman และ Bateson (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้น ๆ

Wright (2006: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้ และอีกหนึ่งความหมายการบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารณ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันติดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้นได้แก่

สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพและมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน

ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพเพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2 สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุง กระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ มีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2553 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

อาศยา โชติพานิช (2553 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ การบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2554, 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาหรือกระทำโดยนิติบุคคล องค์กรธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์หรือคุณค่าแก่ลูกค้าที่อาจจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือเป็นนิติบุคคลองค์กรธุรกิจตามที่ต้องการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2554: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1. ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อการตรวจและรักษาโรคการจัด ที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ 2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2556 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ปัทมา คงทอง (2557 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2558 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2559: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จากความหมายของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้และเป็นที่เสื่อมสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุดสุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือ การบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต.2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับ ผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ.2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ อย่าลืมคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระ หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็น เสริม หรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าการอะไร และทำไมใช้คำง่าย ๆ สั้น ๆ เหมาะสมไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำสวัสดิ์ เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัด หรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ มี 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไว้วางใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้ เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความเชื่อถือ เชื่อถือ และไว้วางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง ว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการ

บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท นั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
 4. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
 6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ
- สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การบริหารการบริการ ต้องมีการวางแผนและมีการกำหนดในการบริหารบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานและเกิดการบริหารการบริการสมัยใหม่หลักสำคัญเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้ามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการมีส่วนร่วมจากพนักงานทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมีการนำเทคนิคการบริการต่าง ๆ ไปใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการกับลูกค้าจนสามารถเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพของการบริการสามารถที่จะตรวจวัดและประเมินผลศักยภาพขององค์กรในการให้บริการที่เป็นเลิศในการขับเคลื่อนสินค้าและบริการให้เป็นที่น่าประทับใจและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายสูงสุดต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

สมิต สัมภูกร (2542อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสองประการ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 -20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี

มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทางและคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจิน กล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดี บวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกส่อเสียดเย้ยในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงด้อย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าทีบริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คน มากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมี ความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมียุติธรรมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยา หยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้อง ควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการ ของ ประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่ รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟัง อย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการ เกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หาก พนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จหลบตะลวง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการ สำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ ต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวังได้มีนักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไว้ดังนี้

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยวแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมอีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

เฮอร์เชย์ และแบลนชาร์ด (Hersey; & Blanchard. 1982: n.d.) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเองและรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่นและความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

เคลย์ (Clay. 1988: 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

ฟังก์ และ แวกนอลส์ (Funk; & Wagnalls. 1993: 239) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งหนึ่งว่าน่าจะเป็นอย่างที่เราคิดไว้ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน อินทิรา จันทร์รัฐ : 30) ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกรู้ว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษา พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe & Lewis. 1996, อ้างใน อินทิรา จันทร์รัฐ ,2552 : 30-33)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษีจะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมงแต่ใน Switzerland จะนับเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการรับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

ความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ (พจนานุกรมออกพซ์ฟอร์ด:2000)

ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ (ฤทัย นิธิธนวิชิต,2553,หน้า12)

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น (สัจจา โสภา,2556 หน้า9)

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยวแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมอีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล. (2541: 8) ความคาดหวัง หมายถึง สภาวะทางจิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรที่จะเกิดขึ้น (วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล. 2541: 8; อ้างถึงใน บุญเพ็ญ พรเทพเกษมสันต์. 2545: 42)

จันทรา จันทรสุขสวัสดิ์. (2546: 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึงสิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไป

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation)

ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการที่เพียงพอ (Adequate service), บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความ

รับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้งพบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างไปจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟู้ด สำหรับร้านฟาสต์ฟู้ดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่งความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคารแล้ว ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาว ๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุดไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียงจะได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้า

รู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้ให้ข้อแนะนำที่สำคัญ ๆ ในการจูงใจคนให้ทำงาน และหามุมมองในมุมมองของผู้รับบริการ ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จะผันแปรต่างกันอันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในบริการที่เขาได้รับ

สรุปได้ว่า “ ความคาดหวัง ” หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ การคาดคะเน การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมของสถานการณ์จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำสปีเอกหญิงลานจันทร์ กิ่งวัน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการชั้นประทวน เพศชาย อายุ 29 – 39 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี รายได้ 8,000 – 23,999 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ต่องบการเงินของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับ

จ่ายเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของข้าราชการ ต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่ายเงิน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุพรรณิ บุญยัง (2554) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญวิทยาเขต หัวหมาก จำนวน 200 คน

ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 20-21 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการน้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ มาใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นการแต่งกายด้วยเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นความตั้งใจใส่ใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพอย่างคงเส้นคงวา ของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเวลาที่ตกลงกันไว้ และความสะดวกและง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจมีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์ สุภาพ อ่อนโยน มีความรู้และทักษะความในงานที่ให้บริการ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองเข้าใจความต้องการของนักศึกษา สนใจในการให้บริการนักศึกษาโดยเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีความสนใจและเต็มใจในการแก้ปัญหาของนักศึกษา และมีความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญวิทยาเขตหัวหมากควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญวิทยาเขตหัวหมาก ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อแก่นักศึกษา เนื่องจากสถานที่ ที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไปไม่เพียงพอสำหรับรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการพร้อมกันทีละมาก ๆ และควรจัดบริการในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สุนีย์ บ่อเกิด (2554) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อฝ่ายการเงินของบุคลากร โรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา ปี 2554 การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและ

เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อฝ่ายการเงิน จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ของบุคลากรในโรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงิน โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งผ่านแบบสอบถามระหว่าง วันที่ 8 พ.ย. 54 - 30 พ.ย. 54 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาได้ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติวิเคราะห์ได้แก่ T-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.43 ในด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่การให้บริการและด้านให้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและประเภทของการมารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญแก่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาเพิ่มมากขึ้น ให้ความเสมอภาคในการให้บริการพร้อมทั้งทบทวน วิธีการ ขั้นตอน กระบวนการในการเบิก-จ่ายในเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทน

วรนุช รัตนจรัสโรจน์ (2554) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีและเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในปีการศึกษา 2553 และ ปีการศึกษา 2554 ฝ่ายธุรการ-การเงิน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอนซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นอกจากจะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานแล้ว ยังส่งผลถึงภาพรวมของโรงเรียนแล้ว และสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการ-การเงิน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี ตลอดปีการศึกษา 2554 และเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน ในปีการศึกษา 2553 กับปีการศึกษา 2554 เพื่อให้เห็นพัฒนาการซึ่งจะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายธุรการ-การเงินในปีการศึกษาต่อไป

จากผลการวิจัย พบว่าครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี มีความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงินในภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยมีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกการเงินมากกว่าแผนกธุรการเล็กน้อย ผลการวิจัยแยกออกเป็นแผนก พบว่าแผนกธุรการ ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ในทุกหน่วยงานโดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

งานทะเบียน งานประชาสัมพันธ์ งานสารบรรณ งานสารสนเทศ และงานประสานงานสมาคมฯ แผนการเงินพบว่าครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ในทุกหน่วยงาน โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ งานจัดซื้อ งานจ่ายเงิน งานรับเงิน งานงบประมาณ ตามลำดับ และงานบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ มีความพึงพอใจเท่ากัน ผลการเปรียบเทียบปีการศึกษา 2553 กับปีการศึกษา 2554 พบว่า ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน ในระดับ “พึงพอใจมาก” เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาและเมื่อแยกเป็นแผนกพบว่ามีความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมาก” ในการให้บริการเพิ่มขึ้นทั้งสองแผนกเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

ชรัญชนก ธรรมชัย (2557) ได้ศึกษาถึงเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจในปีการศึกษา 2557 ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาสาขาการบัญชีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงินวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงินวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่นักศึกษาสาขาการบัญชีจำนวน 91 คน โดยการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังก่อนรับบริการของฝ่ายการเงิน และการรับรู้หลังรับบริการจากฝ่ายการเงินวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการฝ่ายการเงินวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ ในบทนี้กล่าวถึงการสรุปผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ ดังนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 องค์ประกอบบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย 2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการได้ตามมาตรฐาน 3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษาผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง 4. ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ 5. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ 6. เจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งเกินกว่าจะตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาผู้รับบริการ 7. ฝ่ายการเงินมีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด 8. ฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนและมีการชดเชยความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้นักศึกษาผู้รับบริการได้ 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ 10. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้นักศึกษาผู้รับบริการวางใจและเชื่อใจได้ โดยพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักศึกษา ผู้รับบริการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.08 = ดี) ลำดับต่อมาฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนและมีการชดเชยความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่นักศึกษาผู้รับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02 = ดี) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02 = ดี) ส่วนการรับรู้หลังจากที่นักศึกษาได้เข้ารับบริการ สรุปผลได้ ดังนี้ ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบเจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00 = ดี) ลำดับต่อมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81 = ดี) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.79 = ดี) จากการสรุปและประเมินผลจะเห็นว่าค่าของผลที่ได้รับน้อยกว่าค่าของความคาดหวังที่ตั้งไว้ งานวิจัยในสถานศึกษาครั้งนี้จึงสรุปผลได้ว่าไม่เป็นที่พอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 3) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

จากผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการ ให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ดังนั้น ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น 2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หรือผู้บริหารควรให้ ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่อง กิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะสมแก่

การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

สุภาภรณ์ คณะเวช (2559) ได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม วิธีและรูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Crosssectional descriptive study) ในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2559 โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 130 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลมหาสารคามที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานและโครงการของ หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ในภาพรวม บุคลากร ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7$, $SD = .527$) โดยเมื่อคิดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .563$) รองลงมาด้านเอกสารเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .629$) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = .580$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.25$, $SD = .693$) ตามลำดับ สรุปจากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรงานการเงินโรงพยาบาล มหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจด้านสถานที่ทั่วไป ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ในส่วนการผลิตคู่มือ และระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการยังต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูล เชิงคุณภาพ ผลการวิจัย

พบว่า 1.ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5.งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ แรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.04$) และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ ดังนี้ 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.90$) 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการ ใช้บริการผ่านออนไลน์ ($\bar{X} = 4.12$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$) 1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการคำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่ เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.20$) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) 1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.15$) และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) 1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.05$) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.01$) 2. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุดพบว่า ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่ว

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง พุทธศักราช 2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขต บริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่าและประถมศึกษา

หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด และมี รายได้อยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงาน สาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งาน ทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียน พบว่า เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็ว คิดเป็น ร้อยละ 2.38 ของงานบริการทั้งหมด ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ไฟส่องสว่างข้าง ทางเสีย ดำเนินการแก้ไขช้า รวมถึงเพิ่มเติมในหลาย ๆ จุด คิดเป็นร้อยละ 7.15 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลน้อยกว่าเมื่อก่อนมาก และควรประชาสัมพันธ์ประกาศข่าวให้ ทัวถึงยิ่งขึ้น/ต้องการให้ชุดลอกคูน้ำเวลาฝนตกหนักน้ำระบาย ไม่ทัน/ถนนบางสายสกปรก มีขยะ ริมทาง คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยครั้ง ควรรับดำเนินการ แก้ไข/แก้ไขการจราจรบางช่วงที่ติดขัด โดยเฉพาะเวลาฝนตก หรือ ชั่วโมงเร่งด่วน/ถึงขยะในชุมชน ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น ด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ได้รับเงินตรงเวลา ทุกเดือน เรื่องเงินสวัสดิการผู้สูงอายุได้อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 19.05 รองลงมา คือ ช่องทางในการ ติดต่อระหว่างผู้สูงอายุบางกลุ่มกับเจ้าหน้าที่เป็นไปได้น้อย เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนเดินทางลำบาก ต้องอยู่ติดบ้าน ไม่ทราบข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 7.15 ต้องการให้มีสวัสดิการอื่น ๆ เสริม/เจ้าหน้าที่บริการให้คำแนะนำดี/ช่องทางในการสื่อสารมีความเหมาะสม ได้รับข่าวสารคนพิการผ่านช่องทาง กลุ่มไลน์คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และต้องการให้มีการจัดสถานที่จำหน่ายสินค้า จำเป็นให้กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน / บางเดือนโอนเงินไม่ตรงเวลา/เทศบาลไม่ค่อยมีกิจกรรมให้ ประชาชนได้เข้าร่วม/เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน/ยังไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ เช่น ต้องการทราบ เทศบาลนครตรัง เรื่องเงินที่ได้รับว่าทำไม่ได้700 บาท เพราะอายุ80 ปีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น และด้านสาธารณสุข พบว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวสารยังไม่ทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ตามบ้าน หากไม่มีใครอยู่ควรใช้วิธีส่งเป็นจดหมายหรือมีใบปลิวแทน ไม่ใช่เข้าไป หรือการแจ้งเฉพาะคนที่รู้จัก เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 7.15 รองลงมา คือ พื้นในสาธารณสุขคับแคบ ควรปรับปรุงให้กว้างขวางขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.76 และสาธารณสุขมีหลายศูนย์สะดวกในการใช้ บริการ/ช่วงเช้าคิวรักษาค่อนข้าง เยอะ ผู้สูงอายุรอ คิวนาน ต้องไปเข้ามาก คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น

ประนอม คำผา และคณะ(2562) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัด แยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กิจกรรม โรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 7 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 2 โครงการ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ภารกิจที่ 5 การให้บริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ภารกิจที่ 6 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย และภารกิจที่ 7 การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม รวมทั้งสิ้น จำนวน 744 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละ ภารกิจ พบว่า 1. โครงการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกฯ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน

ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% 1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) เทียบระดับได้ที่ 96.60% 2. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ผู้สูงอายุ กิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุฯ ประจำปี งบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับ ได้ที่ 97.00% 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40% 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00% 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% 3. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% เมื่อพิจารณาราย ด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการ ตามลำดับ ดังนี้ 3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60% 3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับ ได้ที่ 97.20% 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% 4. การให้บริการสาธารณะซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) เทียบระดับ ได้ที่ 98.60% 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เทียบระดับได้ที่ 98.20% 4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80% 5. การให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจ จากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 5.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20% 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20% 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) เทียบระดับได้ที่ 95.20% 5.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เทียบระดับ ได้ที่ 94.60% 6. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจ จากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

6.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% 6.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40% 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เทียบระดับได้ที่ 96.00% 7. การให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการ ตามลำดับ ดังนี้ 7.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับ ได้ที่ 97.60% 7.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% 7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

นายมงคล ปานสร (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองการวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท สถานภาพโสด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้อยู่ ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ รองลงมาด้านเวลา ด้านพนักงาน ดานความปลอดภัย และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ณภัทร ภูนาขาวและ ทตมัล แสงสว่าง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อทราบสภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่ง

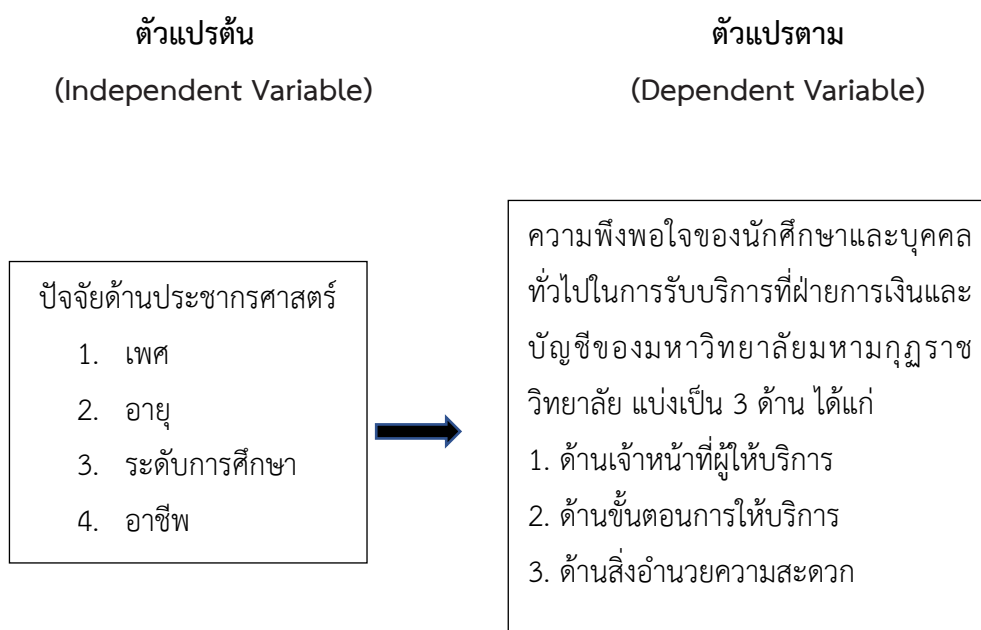
หนึ่งในจังหวัดขอนแก่น การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.98 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยหมุนแกน องค์ประกอบแบบมุลติเพล็กซ์ด้วยวิธี แวริแมกซ์ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.811 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อทำการหมุนแกน พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและ บัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน แห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 1. ด้านการปฏิบัติงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้าน การให้บริการ 3. ด้านจุดให้บริการและ 4. ด้านการวางแผน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาล นครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดย รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.2 2.การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดย คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้10 คะแนน และ แยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของ งาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้ 0 หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตาม เกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จาก การศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

2.7 สรุปกรอบแนวความคิด

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและ บัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)และวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเป็นหน่วยวิเคราะห์ การดำเนินการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.2 แผนแบบการวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การสร้างเครื่องมือ
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการวิจัยให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด ผู้วิจัยได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นขั้นตอนการศึกษาปัญหาที่จะทำการวิจัย เป็นการศึกษาสภาพปัญหา นิยามปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร ข้อมูลสถิติ ฎระเบียบ ตลอดจนงานวิจัย ค้นคว้าอิสระ หรือรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวางเพื่อใช้ข้อมูลสนับสนุนการวิจัย นำผลที่ได้มาจัดทำโครงร่างงานวิจัย ขอคำแนะนำและความเห็นชอบในการจัดโครงร่างงานวิจัยจากอาจารย์ที่ปรึกษา รับข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สมบูรณ์และนำเสนอ เพื่อขอความเห็นชอบและขออนุมัติโครงร่างงานวิจัยจากคณะบริหารธุรกิจ

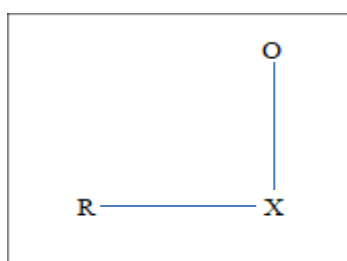
ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสำรวจ ณ แหล่งข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นซึ่งได้รับการตรวจสอบ

คุณภาพโดยวิธีการหาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจกระทำโดยใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทดสอบความถูกต้องวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำรายงานการวิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำรายงานการวิจัยฉบับร่วมนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

3.2 แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปริมาณ(Quantitative Research) และวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแบบแผนการวิจัย ลักษณะกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสถานการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one – shot, non – experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ดังนี้



เมื่อ R หมายถึง ตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่ม

X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษา

O หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน

(Infinite population) ซึ่งผู้วิจัยทราบเพียงว่ามีจำนวนมากใช้สูตร (Roscoe, 1969 : 156-157) จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ซึ่งผู้วิจัยจึงใช้ตามสูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้ (Roscoe, 1969: 156 - 157)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$N = (Z_c \sigma / e_m)^2$$

เมื่อ N = จำนวนตัวอย่างประชากร

Z_c = คะแนน Z ตามระดับความมีนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกำหนดให้ (α)

$Z = 1.96$ ที่ระดับความมั่นใจ 95% ($\alpha = .05$)

$Z = 2.58$ ที่ระดับความมั่นใจ 99% ($\alpha = .01$)

e_m = ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ถ้ากำหนดให้ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เป็น 1/10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร และระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 จากประชากรที่ไม่แน่นอน ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$Z_c = 1.96$$

$$e_m = \sigma / 10$$

$$\sigma / e_m = 10$$

$$\text{แทนค่าสูตร } N = (Z_c \sigma / e_m)^2$$

$$= (1.96 \times 10)^2$$

$$= 19.6^2$$

$$= 384.16$$

$$= 384$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 384 คน

ในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์นั้นส่วนใหญ่จากประชากรที่มีขนาดไม่แน่นอนจะใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 30 หน่วย ถึง 500 หน่วย (ประคอง กรณสูตร, 2538: 10) ซึ่งโรสโก (Rosco, 1969: 157) กล่าวว่าขนาดตัวอย่าง 500 หน่วย จากประชากรที่ไม่แน่นอนค่าความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการสุ่มตัวอย่างจะไม่เกิน $\sigma/10$ ดังนั้น หากจะใช้ประชากรตั้งแต่ 30 ถึง 500 ก็ใช้ $e_m = \sigma/10$

เป็นที่น่าสังเกตว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรนั้น ไม่ว่าขนาดของประชากรมีมากเพียงใด หากกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ $1/10$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($e_m = \sigma/10$) และระดับมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แล้วเมื่อแทนค่าในสูตรจะต้องใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 หน่วยเสมอไป

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของฝ่ายการเงินและ

ข้อแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scales) ของไลเคิร์ท (Likert อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด), (2545: 73) โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับมาก	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	3	คะแนน
ระดับน้อย	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาจัดชั้นตามค่าเฉลี่ยต่อนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) โดยจัดชั้นจำนวน 5 ชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
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

3.5 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย ทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ โดยขอคำแนะนำจากที่ปรึกษา ค้นคว้าอิสระ

2. แบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเสนอที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ปรับปรุงแก้ไขตลอดจนสำนวนในแบบสอบถามและข้อบกพร่องเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้องของเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item – Objective Congruence) ของ Rovinelli & Hambleton, 1977, อ้างถึงในสิทธิธีรสร, 2550) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ชุด ในการวิจัยนี้คือนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach), (1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95%

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามและใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องจากเอกสารวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และวารสารงานวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปวางไว้ที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทั้งนี้ยังมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์ผ่านช่องทาง Social media ต่าง ๆ โดยจะมีคำถามในการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่ชัดเจน โดยผู้วิจัยจะทำการส่ง link แบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายและมีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม จนได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการตรวจสอบ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จแล้วทำการตรวจสอบให้มีความครบถ้วนทุกข้ออย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้นำมาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ศึกษา และข้อคำถามที่ต้องการทราบในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน ช่องทางการติดต่อ และความถี่ในการติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้ค่าเฉลี่ย

($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best), (1970: 204-208) ไว้ ดังนี้

การพิจารณาขอบเขตค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย จากแบบสอบถามเพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล โดยนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best),(1970 : 190) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์และสรุป

สรุปได้ว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณจากกรณีที่มีประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ” ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ผลข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการศึกษาค้นคว้าและการแปลความหมายจากข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากรศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปให้ผู้ให้ข้อมูล คือ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน 384 คน และได้กลับคืนมา 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน ช่องทางการติดต่อ และความถี่ในการติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปของตาราง พร้อมคำอธิบายประกอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปของตาราง พร้อมคำอธิบายประกอบ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย จุดเด่น ที่นักศึกษาประทับใจจากการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี และข้อเสนอแนะนำเสนอข้อมูลเป็นคำอธิบาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน ช่องทางการติดต่อ และความถี่ในการติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามเพศ (N = 384)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	46.40
หญิง	206	53.60
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอายุ (N = 384)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	96	25.00
21-25 ปี	146	38.00
26-30 ปี	55	14.30
31-35 ปี	68	17.70
35 ปีขึ้นไป	19	5.00
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 31-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุ 26-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามระดับการศึกษา (N = 384)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	31	8.10
ระดับปริญญาตรี	293	76.30
ระดับปริญญาโท	51	13.30
ระดับปริญญาเอก	9	2.30
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมา ระดับปริญญาโทจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอาชีพ (N = 384)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	228	59.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	7.30
ลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัท	68	17.70
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	51	13.30
ลูกจ้างเหมาทั่วไป	9	2.30
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดมีอาชีพ ลูกจ้างเหมาทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามลักษณะงาน (N = 384)

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
ขอข้อมูล	51	13.30
ประสานงาน	64	16.70
ชำระเงิน/รับเงิน	249	64.80
รับเอกสาร	17	4.40
ปฏิบัติงาน	3	0.80
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีในลักษณะด้านชำระเงิน/รับเงิน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา ด้านประสานงาน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ด้านขอข้อมูล จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ด้านรับเอกสาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และผู้ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีด้านปฏิบัติงานน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยจำแนกตามช่องทางการติดต่อ (N = 384)

ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	292	76.00
โทรศัพท์	73	19.00
บันทึกข้อความ	2	0.50
Facebook/Line	12	3.10
ทาง E-Mail	2	0.50
พนักงานรับ-ส่งเอกสาร	3	0.90
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตามช่องทางการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี โดยติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 Facebook/Line จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 พนักงานรับ-ส่งเอกสารจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 บันทึกข้อความจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชี ทางE-Mailน้อยที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยจำแนกตามความถี่ในการติดต่อ (N = 384)

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	17	4.40
1-3 ครั้ง/สัปดาห์	83	21.60
1-3 ครั้ง/เดือน	234	60.90
ไม่แน่นอน	50	13.10
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยจำแนกตามความถี่ในการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมา 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 ไม่แน่นอน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ทุกวันจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 3 ด้าน

ลำดับ	ความพึงพอใจในการรับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.1	0.85	มาก
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.91	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.94	มาก
	รวม	3.98	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.1$, S.D.=0.85) รองลงมา ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.91) และด้านที่ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยน้อยที่สุดคือ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	4.09	0.86	มาก
2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.08	0.80	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.02	0.94	มาก
4	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจและยินดีให้บริการ	4.00	0.83	มาก
5	มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)	4.38	0.75	มาก
6	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.03	0.91	มาก
	รวม	4.10	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.85) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน) ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.75) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.86) อันดับสามได้แก่ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.80) อันดับสี่ได้แก่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.91) อันดับห้าได้แก่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจและยินดีให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ	3.97	0.89	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.79	0.98	มาก
3	คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนของข้อมูล/ คำแนะนำ/การให้บริการ	4.12	0.86	มาก
	รวม	3.96	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.91) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนของข้อมูล/คำแนะนำ/การให้บริการ ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.86) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.64	1.09	มาก
2	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.02	0.84	มาก
3	ท่านมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ระดับใด	4.01	0.87	มาก
	รวม	3.89	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.94) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.84) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ระดับใด ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=3.64$, S.D.=1.09) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี และข้อเสนอแนะนำเสนอข้อมูลเป็นคำอธิบาย จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.12 จุดเด่นที่ประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม	17	4.43
การให้บริการ	9	2.34
การแก้ไขปัญหา	3	0.78
ความถูกต้องของข้อมูล	8	2.08
ระยะเวลาการให้บริการ	8	2.08
รวม	45	11.72

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 45 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.43 รองลงมา คือ การให้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ความถูกต้องของข้อมูลและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 การแก้ไขปัญหา จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการรับบริการ	15	3.91
เพิ่มช่องทางการติดต่อ	6	1.56
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	5	1.30
ระยะเวลาการให้บริการ	20	5.21
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	8	2.08
การประสานงานระหว่างฝ่าย	3	0.78
รวม	57	14.84

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 57 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21 รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.08 เพิ่มช่องทางการติดต่อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 การประสานงานระหว่างฝ่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ช่องทางการติดต่อ	10	2.60
เวลาเปิด-ปิดในการรับชำระเงิน/รับเงิน	8	2.08
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	5	1.30
ระบบการทำงาน	16	4.17
พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	7	1.82
การให้ข้อมูล	12	3.13
รวม	48	15.10

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำนวน 48 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ระบบการทำงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 รองลงมา คือ การให้ข้อมูล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ช่องทางการติดต่อ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 เวลาเปิด-ปิดในการรับชำระเงิน/รับเงิน

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 เพิ่ม
จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย 2) เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยให้ตรงความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณจากกรณีที่มีประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความถี่ (frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 31-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุ 26-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาระดับปริญญาโทจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

มีจำนวนน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดคือมีอาชีพลูกจ้างเหมาทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีในลักษณะชำระเงิน/รับเงิน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาประสานงาน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ขอข้อมูล จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 รับเอกสาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และผู้ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีในลักษณะปรึกษางานน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีโดยมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 Facebook/Line จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 พนักงานรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 และผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีโดยบันทึกข้อความและทาง E-Mail จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมา 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 ไม่แน่นอน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่ฝ่ายการเงินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมาติดต่อทุกวัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98, S.D.=0.90$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.1, S.D.=0.85$) รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96, S.D.=0.91$) และด้านที่ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยน้อยที่สุดคือ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.94$) ตามลำดับ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.85) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน) ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.75) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.86) อันดับสามได้แก่ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.80) อันดับสี่ได้แก่เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.91) อันดับห้าได้แก่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจและยินดีให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.83) ตามลำดับ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนของข้อมูล/คำแนะนำ/การให้บริการ ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.86) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.98) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.94) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.84) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ระดับใด ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}=3.64$, S.D.=1.09) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จุดที่ ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี และข้อเสนอแนะเสนอข้อมูลเป็นคำอธิบาย จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีรายละเอียด ดังนี้

จุดเด่นที่นักศึกษาประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 45 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.43 รองลงมา คือ การให้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 ความถูกต้องของข้อมูลและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 การแก้ไขปัญหา จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 57 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21 รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.08 เพิ่มช่องทางการติดต่อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 การประสานงานระหว่างฝ่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำนวน 48 คน โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ระบบการทำงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 รองลงมา คือ การให้ข้อมูล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ช่องทางการติดต่อ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 เวลาเปิด-ปิดในการรับชำระเงิน/รับเงิน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ อันดับสาม ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) อันดับสี่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน อันดับห้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจและยินดีให้บริการ ตามลำดับ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนของข้อมูล/คำแนะนำ/การให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ รองลงมา ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ระดับใด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ตามลำดับ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ สุพรรณิ บุญยัง (2554) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมากโดย พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นการแต่งกายด้วยเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นความตั้งใจใส่ใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพอย่างคงเส้นคงวาของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตามเวลาที่ตกลงกันไว้และความสะดวกและง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุภาพ อ่อนโยน มีความรู้และทักษะความในงานที่ให้บริการ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง เข้าใจความต้องการของนักศึกษาสนใจในการให้บริการนักศึกษาโดยเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีความสนใจและเต็มใจในการแก้ปัญหาของนักศึกษาและมีความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาอันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินนั้น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก ควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อแก่นักศึกษา เนื่องจากสถานที่ที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไปไม่เพียงพอสำหรับรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการพร้อมกันที่ละมาก ๆ และควรจัดบริการในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ในภาพรวม บุคลากร ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อคิดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ รองลงมา ด้านเอกสารเบิกจ่าย ด้านขั้นตอนการดำเนินการ และด้านสถานที่ตามลำดับ สรุปจากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรงานการเงินโรงพยาบาล มหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจด้านสถานที่ทั่วไป ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในส่วนการผลิตคู่มือและระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการยังต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2. เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยให้ตรงความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะพบว่าผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย จุดเด่นที่ท่านประทับใจจากการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี ข้อเสนอแนะนำเสนอข้อมูลเป็นคำอธิบายจากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มีรายละเอียด ดังนี้ จุดเด่นที่นักศึกษาประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นที่ประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี โดยข้อมูลที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม รองลงมาคือ การให้บริการความถูกต้องของข้อมูลและระยะเวลาการให้บริการ การแก้ไขปัญหา ตามลำดับ จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี โดยข้อมูลที่มีความ

คิดเห็นมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการรับบริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เพิ่มช่องทางการติดต่อ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ประสานงานระหว่างฝ่าย ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามไม่ตรงกับที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากพบว่า การให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลออกมาอยู่ในระดับมาก เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ อันดับสาม ได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) อันดับสี่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน อันดับห้าได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจและยินดีให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง การประสานงานของเจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจกันไปในแนวทางเดียวกัน มีความรวดเร็วในการบริการที่เพิ่มขึ้นและมีการบอกรายละเอียดชัดเจน เมื่อเกิดข้อสงสัยสามารถอธิบายได้ทุกข้อ เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแสดงท่าทาง กริยาอย่างเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ ยิ้มแย้มตลอดการบริการ ทำให้การบริการเกิดความประทับใจ

5.3.1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการควรมีการติดป้ายเกี่ยวกับกฎระเบียบขั้นตอนวิธีการรับบริการหรือการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้เพื่อให้ผู้มารับบริการเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบการรับบริการที่ชัดเจน ปรับปรุงและพัฒนาในด้านที่เป็นจุดด้อยของฝ่ายพร้อมทั้งพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ

5.3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดสถานที่รองรับผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีไว้อย่างพอเพียงต่อความต้องการ จัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีเปิดช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับในกรณีที่ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ให้ทราบปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีนำไปพัฒนาให้ฝ่ายการเงินและบัญชีดำเนินการปรับปรุงและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5.3.2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและประสานงานกันในฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในฝ่ายทำงานเป็นที่เดียวกันและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

5.3.2.3 ควรมีการทำ Benchmarking เพื่อค้นหาจุดเด่นจุดด้อยในหน่วยงานและนำข้อมูลทีวิเคราะห์ได้มาปรับปรุงหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

ราชบัณฑิตสถาน. (2530). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/งานวิจัย

กมลพร เอกอมรณกุล. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
เบปัส จีเนียส : กรณีศึกษา สาขาพาราไดซ์ พาร์ค*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จรินทร์ยา ยวงนาถ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการบริหารการศึกษาของวิทยาลัยพณิชย
การบางนา กรุงเทพมหานคร : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี*.

จำสืบเอกหญิงลานจันทร์ กิ่งวัน. (2554). *ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการกองการเงิน สังกัดกรม
ราชองครักษ์*. สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนคร
ินทร วิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ณภัทร ภูนาขาว และ ทดมัล แสงสว่าง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงาน
การเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น*, 10(3), 240-
253.

ประนอม คำผา และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*.
โครงการความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ องค์การบริหารส่วน
ตำบลดอนจิก.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, มหาสารคาม.

พิกุล อธิราช. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนเทศบาลอากาศอำนวย (ชุมชนอุปลัมภ์) อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร :*
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
กรุงเทพฯ.

- พิกุล อธิราช. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลอากาศอำนวย (ชุมชนอุบลมรก) อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร : ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ.(2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2558.
- มงคล ปานศรี. (2562). ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- วรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาสังกัดสำนักบริหารงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร : ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วรณัฐ รัตนจรัสโรจน์. (2554). ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีและเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในปีการศึกษา 2553 และ ปีการศึกษา 2554 ฝ่ายธุรการ-การเงิน. โรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- สายันต์ วิไลพัฒน์. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดคูมอญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 : ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- สุนีย์ บ่อเกิด. (2554). ความพึงพอใจต่อฝ่ายการเงินของบุคลากร โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา ปี 2554. โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา, กาญจนบุรี.
- สุภาภรณ์ คณะเวทย์. (2559). ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม, 13(3), 100-105.
- สุพรรณิ บุญยัง. (2554). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก : ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

- ชรัญชนก ธรรมชัย. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ. ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (ศศบ.) วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ, เชียงใหม่.
- दनัย เทียนพุม. (2543) นวัตกรรมการบริการลูกค้า: บริการลูกค้า,ความสัมพันธ์กับลูกค้า. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania : Dowder, Hutchison Press.
- SME Leader. (2564). *เทรนด์การออนไลน์ไทยปี 2564 ที่ผู้ประกอบการควรรู้*. กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไปในการรับบริการ

ที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น เพื่อคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์และเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของฝ่ายการเงินและบัญชีต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เลือก

- | | | |
|------------------|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 2) 20-25 ปี |
| | ☐ 3) 26-30 ปี | ☐ 4) 31-35 ปี |
| | ☐ 5) 35 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ 2) ระดับปริญญาตรี |
| | ☐ 3) ระดับปริญญาโท | ☐ 4) ระดับปริญญาเอก |
| 4. อาชีพ | ☐ 1) นักศึกษา | ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| | ☐ 3) ลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัท | ☐ 4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ 5) ลูกจ้างเหมาทั่วไป | |

5. ท่านติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีในลักษณะงานด้านใด

☐ 1) ขอข้อมูล

☐ 2) ประสานงาน

☐ 3) ชำระเงิน/รับเงิน

☐ 4) รับเอกสาร

☐ 5) ปรึกษางาน

6. ท่านติดต่อกับฝ่ายการเงินและบัญชีช่องทางใด

☐ 1) ติดต่อด้วยตนเอง

☐ 2) โทรศัพท์

☐ 3) บันทึกข้อความ

☐ 4) Facebook/Line

☐ 5) ทาง E-mail

☐ 6) พนักงานรับ-ส่งเอกสาร

7. ความถี่ในการติดต่อมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

☐ 1) ทุกวัน

☐ 2) 1-3 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3) 1-3 ครั้ง/เดือน

☐ 4) ไม่แน่นอน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
1.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพมีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสความเต็มใจ และยินดีให้บริการ					
1.5 มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)					
1.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ					
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					
3.3 ท่านมีความพึงพอใจในการมารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ในภาพรวมอยู่ระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการรับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

1. จุดเด่นที่ท่านประทับใจจากการรับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี

.....

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงของฝ่ายการเงินและบัญชี

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ภาคผนวก ค

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ประวัตินักวิจัย

ชื่อ – นามสกุล	: นางสาวปทุมพร อิมไว
	: Miss Pratumporn Aimvai
ตำแหน่ง	: นักวิชาการเงินและบัญชี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	: มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิรินธรราชวิทยาลัย
พ.ศ. 2543	: มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสิรินธรราชวิทยาลัย
พ.ศ. 2547	: ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2560	: ระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551-พ.ศ.2554	: เจ้าหน้าที่พัสดุ โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย
พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน	: นักวิชาการการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	: ฝ่ายการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย