

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Factors Relating Service Quality of Academic Supporting Staff, Dean Office,

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (Nuchjarin Wannapong)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

E-mail: nuchtarin@go.buu.ac.th

Received: 2 November 2022

Revised: 9 December 2022

Accepted: 26 December 2022

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ 2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ประชากรในการวิจัยคือ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 485 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า

1. การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ

2. โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

**คำสำคัญ:** สำนักงานคณบดี, คุณภาพการให้บริการ, พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

## Abstract

This research aimed 1 . to study on service of academic support staff in Dean office, 2. to evaluate on the service quality of academic support staff in Dean office, and, 3. to study on the relationship between factors of service and service quality of academic support staff in Dean office.

Populations and samples of this research were 485 of personnel and students from Faculty of Political Science and Law, Burapha University. Research tool was the questionnaire. Statistics applied for data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and correlation coefficient.

1 . It was found from the results of the study that overall, service from academic support staff was at high level where the service from academic support staff in all aspects were high. It could be ranked from high to low as follows: staff personality, environment, service system, service quality and convenience of service.

2. Overall, service quality from academic support staff was in high level; and from all aspects, service quality was in high level as well. It could be ranked from high to low as follows: equality of services, continuous of service, speed and timely of service, sufficient service and advanced service.

3 . All factors of service providing were related to overall service quality of academic support staff at the significance level of 0.01 . These factors could be ranked in term of relationship from high to low as follows: service factors related to service quality, time period, convenience of service, staff personality, and environment.

**Keywords:** Service quality, Academic supporting staff, Faculty of Political Science and Law, Burapha University

## บทนำ

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 647 ไร่ 2 งาน 35 ตารางวา เป็นมหาวิทยาลัยประจำภาคตะวันออกได้รับยกฐานะจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 และต่อมากำหนดให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นหน่วยงานในระดับคณะ เกิดขึ้นจากการที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นองค์การมหาชนในกำกับของรัฐบาลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยบูรพาได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงาน และภาระหน้าที่ของส่วนงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 ได้กำหนดจำนวนส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพาไว้ 24 ส่วนงาน โดยส่วนงานในหัวข้อ 4.8 ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ โดยกำหนดให้ส่วนงานนี้มีภาระหน้าที่ “จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี วิจัยและบริการวิชาการด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด” ประกาศมหาวิทยาลัยฉบับนี้ ได้ประกาศใช้แทน ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551 ซึ่งได้กำหนดให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นหน่วยงานในระดับคณะ ในหัวข้อ 3.10 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2551 จึงอาจถือได้ว่า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ก่อกำเนิดเป็นทางการขึ้นครั้งแรกในวันที่ 1 พฤษภาคม 2551 (วาสนา จิรมงคลเลิศ และจักรี ไชยพินิจ, 2555)

ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ แบ่งโครงสร้างในการบริหารออกเป็น 5 ส่วน ประกอบไปด้วย ภาควิชารัฐศาสตร์ มีคณาจารย์ จำนวน 17 คน ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีคณาจารย์จำนวน 23 คน ภาควิชานิติศาสตร์ มีคณาจารย์ 19 คน สำนักงานจัดการศึกษา มีอาจารย์ 1 คน และสำนักงานคณบดี มีพนักงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 32 คน

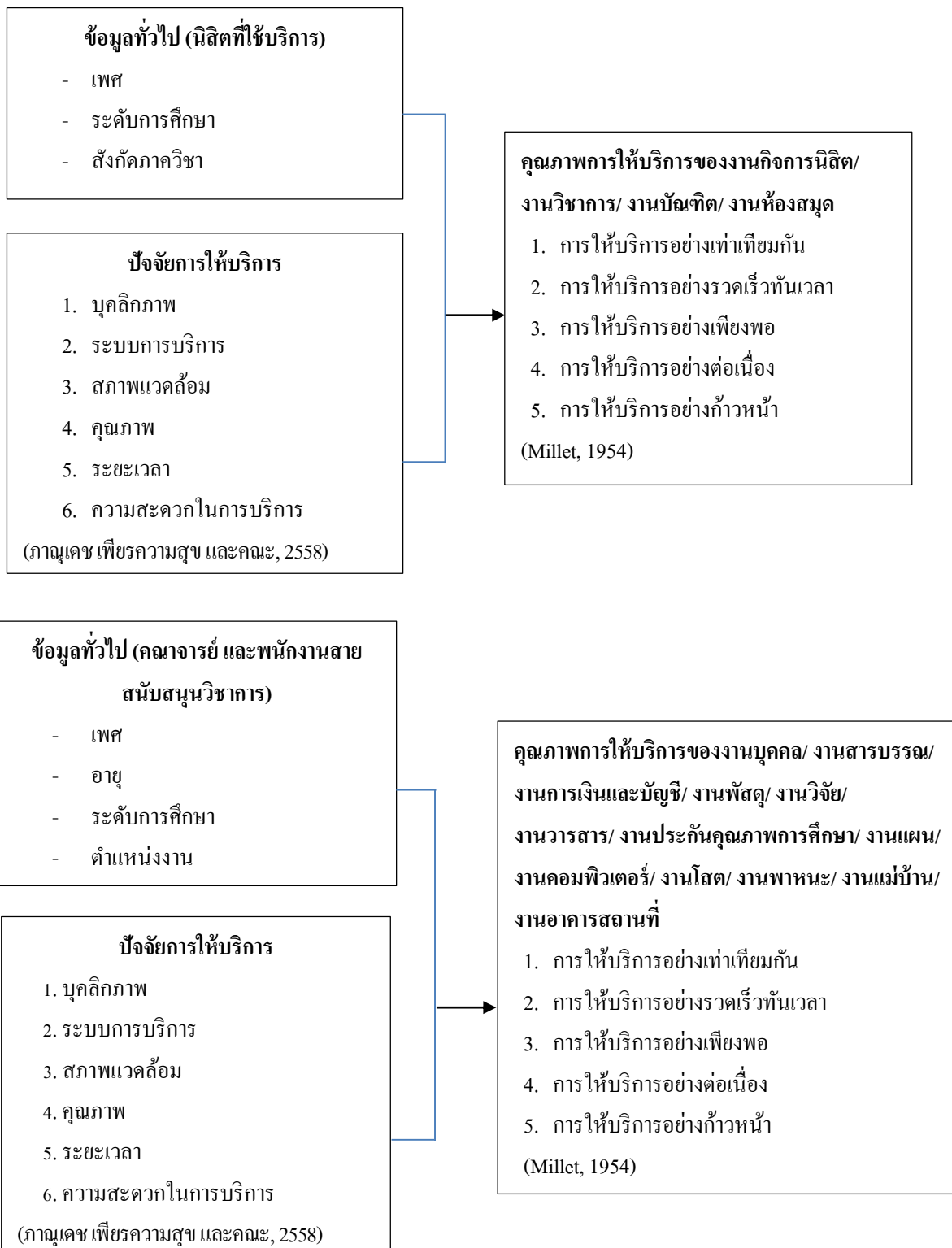
สำหรับสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการสนับสนุนการเรียน การสอนให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีเป็นกลไกในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย งานบุคคล งานสารบรรณ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา งานกิจการนิสิต งานประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการระดับปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานส่งเสริมการวิจัย งานห้องสมุด งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่ และงานแม่บ้าน ซึ่งแต่ละงานมีภาระงานที่แตกต่างกันออกไป แต่มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ ต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาที่พบ คือ คณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุน และรวมถึงนิสิต ไม่ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน ในด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ความล่าช้าในการให้บริการ สถานที่สำหรับให้นิสิตที่มารับบริการไม่เพียงพอ บางหน่วยงานไม่มีการบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่มีการให้บริการเชิงรุก บางหน่วยงานกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่กับไม่ยึดปฏิบัติ การเลือกปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุน วิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อจะได้นำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

## กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการวิจัย

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจำต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไป ครอบครองได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความ พึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็น การบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

สมวงศ์ พงศ์ศถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น

รัตนะ อินจ้อย (2551) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

Schmenner (1995 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2553) ได้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้น ตีลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013 อ้างถึงใน ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ, 2553) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้นักค้ารับรู้ว่ามีคามตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ

ต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาข้างต้น นั้น จะเห็นได้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการในส่วนของสำนักงานคณะบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จะต้องมียุคลักษณะสำคัญในหลายด้าน อาทิ บุคลิกภาพ ระบบการบริการ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกในการบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการของ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการทั้ง 6 ด้าน คือ 1. บุคลิกภาพ 2. ระบบการบริการ 3. สภาพแวดล้อม 4. คุณภาพ 5. ระยะเวลา 6. ความสะดวกในการบริการ มากำหนดเป็นตัวแปรสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ, 2558)

1. ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทางความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ด้านระบบการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อการกระทำรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ



มีการปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. ด้านระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการให้บริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6. ด้านความสะดวกในการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ สำหรับความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่า

ผู้วิจัยนำแนวคิดความพึงพอใจมาใช้ในการหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัตราเสียไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิตำแน่งอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้

1. จำแนกภูมิตำแน่ง พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. จำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ
3. จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบ ความแตกต่าง

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, หน้า 21-28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวก รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษานิเทศศาสตร์ 4 ปี

อรุณทัย อุ่นไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงานและอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงานและอายุการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านระบบการให้บริการและ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผกาพันธ์ โสคามุข (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษา อยู่ชั้นปีที่ 1 มีผลการศึกษายู่ระหว่าง 2.50 – 3.49 และเป็นนักศึกษาสายสังคมศาสตร์มาติดต่อใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ชั้นปีการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551, หน้า 57-73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551, หน้า 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง โดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผล การเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่า ๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ครุณี คงสุวรรณ (2549, หน้า 79-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียนและหน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

3. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมิน มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลที่จะสอบถาม เพื่อให้รายละเอียดที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดประชาสัมพันธ์และมีการติดป้ายประกาศในแต่ละจุดที่ให้บริการเข้าใจได้ง่ายอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสถานที่ในการให้บริการควรมีอากาศเหมาะสมกว้างขวาง เพียงพอกับนักศึกษาที่จะมาติดต่อ

พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาทเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การศึกษาจันทรเกษม-ชัยนาท และเปรียบเทียบการให้บริการด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การศึกษาจันทรเกษม-ชัยนาท และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม รวมถึงปรับปรุงในด้านการแก้ปัญหา เรื่องผลการเรียนของนักศึกษาปกติให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงระดับชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาทอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมศูนย์ชัยนาท ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อังคณา ศรีมูลศรี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจ โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลด ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏ

ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล

2. นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากร

3. นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากร

## วิธีวิจัย

ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน เป็นคณาจารย์ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และนิสิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาในกลุ่มของบุคลากร มีจำนวน 85 ฉบับ และแบบสอบถามในกลุ่มของนิสิต จำนวน 400 ฉบับคำนวณโดยสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูล}}{\text{ที่มีค่าต่ำสุด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านคุณภาพการให้บริการกำหนด 5 ด้าน

- 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านปัจจัยการให้บริการ กำหนด 6 ด้าน

2.1 บุคลิกภาพ

2.2 ระบบการบริการ

2.3 สภาพแวดล้อม

2.4 คุณภาพ

2.5 ระยะเวลา

2.6 ความสะดวกในการบริการ

ขอบเขตพื้นที่ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ จำนวน 53 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 32 คน (คณาจารย์ และพนักงานสายสนับสนุนวิชาการเก็บตามจำนวนประชากรทั้งหมดของ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา) ส่วนประชากรที่เป็นนิสิตผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาด กลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีการ กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกิน 5% (จากจำนวนนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ทั้งหมด 2,932 คน) ได้กลุ่มประชากรที่เป็นนิสิต 320 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 25 มีนาคม พ.ศ. 2564

### ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นบุคลากร และกลุ่มที่เป็นนิสิต กลุ่มที่เป็นบุคลากรข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง กลุ่มที่เป็น นิสิตข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา และภาควิชาที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาในกลุ่ม ของบุคลากร มีจำนวน 85 ฉบับ และแบบสอบถามในกลุ่มของนิสิต จำนวน 400 ฉบับ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	35	41.2
หญิง	50	58.8
รวม	85	100.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 31 ปี	6	7.1
31 - 40 ปี	26	30.6
41 – 50 ปี	32	37.6
50 ปีขึ้นไป	21	24.7
รวม	85	100.0
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	56	65.9
สมรส	21	24.7
หม้าย	4	4.7
หย่าร้าง	4	4.7
รวม	85	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	1	1.2
อนุปริญญา/ ปวส.	16	18.8
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	29	34.1
ปริญญาโท/ เทียบเท่า	27	31.8
สูงกว่าปริญญาโท	12	14.1
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	85	100.0
<b>ตำแหน่ง</b>		
อาจารย์	46	54.1
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	39	45.9
รวม	85	100.0



## CHAPTER 2

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ส่วนบุคลากรที่เป็นชาย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.1

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างเท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.1 รองลงมาเป็นระดับปริญญา/ เทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ระดับ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 เป็นอาจารย์ ส่วนบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	36.3
หญิง	255	63.7
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	354	88.5
ปริญญาโท	45	11.3
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.3
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	400	100.0
ภาควิชาที่สังกัด		

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
รัฐศาสตร์	160	40.0
รัฐประศาสนศาสตร์	168	42.0
นิติศาสตร์	72	18.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาเป็นนิสิตในระดับปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเป็นนิสิตในระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตในสังกัดภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และสังกัดภาควิชานิติศาสตร์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ผลการศึกษการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกออกเป็น 6 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม

การให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.88	0.68	มาก
ด้านระบบการบริการ	3.79	0.69	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.84	1.02	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.78	0.65	มาก
ด้านระยะเวลา	3.73	0.70	มาก
ด้านความสะดวกในการบริการ	3.71	0.67	มาก
โดยรวม	3.79	0.56	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีคะแนนการให้บริการสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ ตามลำดับ

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการให้บริการ
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.84	0.66	มาก
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.81	0.70	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.68	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.60	มาก
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.67	0.69	มาก
โดยรวม	3.79	0.59	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ พิจารณาปัจจัยการให้บริการจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์

ข้อมูลด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของผลการศึกษา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.00 – 0.19	ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.20 – 0.39	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.40 – 0.59	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.60 – 0.79	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.80 – 1.00	ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุน โดยรวม

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ค่าพี (p-value)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.634	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านระบบการบริการ	0.683	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อม	0.424	0.000*	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.818	0.000*	สูง
ด้านระยะเวลา	0.771	0.000*	ค่อนข้างสูง
ด้านความสะดวกในการบริการ	0.714	0.000*	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนสูงที่สุดคือปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมนั้น อาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการและความสะดวกในการบริการ โดยบุคลิกภาพหมายถึงบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท และการแต่งกายที่เหมาะสม ส่วนสภาพแวดล้อมนั้นประกอบไปด้วยอาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น ซึ่งในการศึกษานี้ การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม ถัดไปคือระบบการบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและนิสิตได้เป็นอย่างดีสำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการพยายามที่จะสร้างมาตรฐานให้การบริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการและมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านระยะเวลาในการบริการนั้น มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การให้บริการในแต่ละเรื่องก็มีความชัดเจนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความสะดวกในการบริการซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับครุณี คงสุวรรณ (2549, หน้า 79-96) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง และพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชาลิณี พลดีลา และคณะ (2551, หน้า 49) ซึ่งได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553, หน้า 21-28) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความ

พึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะบริบทในเรื่องของเวลา โดยการศึกษาของชาลินี พลดีลา และคณะ กับบังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ เป็นการศึกษาที่ผ่านมาเป็นระยะเวลา 10 ปีแล้ว การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยทำให้เกิดความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันต่อความต้องการ อีกทั้งยังสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน รวมทั้งช่องทางในการให้บริการก็มีความหลากหลายมากขึ้น สะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นเพราะผู้ให้บริการได้ให้การบริการอย่างเท่าเทียมโดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ให้บริการแบบมีอภิสิทธิ์ทำให้คะแนนเรื่องของการให้บริการอย่างเท่าเทียมสูงเป็นลำดับแรก ส่วนลำดับถัดมาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นการให้บริการตลอดเวลา มีการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ บุคลากรที่ให้บริการได้เตรียมตัวพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ลำดับที่ 3 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เป็นเพราะการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น ถูกต้องตรงตามกำหนดระยะเวลาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถให้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ มีการจัดเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรไว้สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผกาพันธ์ โสคามุข (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ และผลการศึกษายังสอดคล้องกับวัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับพรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาทอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง และผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับอังคณา ศรีมูลตรี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พบว่า นิติระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร นอกจากนั้นผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับอรุณทัย อุ๋นไธสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสาเหตุที่ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะบริบทในเรื่องของเวลา โดยการศึกษาของพรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ อังคณา ศรีมุลตรี และอรุณทัย อุ๋นไธสง เป็นการศึกษาที่ผ่านมาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้ว การให้บริการในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยทำให้เกิดความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันต่อความต้องการ อีกทั้งยังสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน รวมทั้งช่องทางในการให้บริการก็มีความหลากหลายมากขึ้น สะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น เป็นต้น

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาสอดคล้องกับเพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551, หน้า 57-73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองจังหวัดยะลา ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษายังสอดคล้องกับชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1. จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรและนิสิต พนักงานสายสนับสนุนวิชาการควรปรับปรุงในเรื่องของบุคลิกภาพ ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการเพิ่มขึ้น

2. จากผลการศึกษาการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสูง ดังนั้นควรเพิ่มการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างถูกต้อง เพียงพอ โดยไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน มีการแสดงขั้นตอนในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน รวมทั้งพนักงานสายสนับสนุนวิชาการต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่คะแนนที่ได้รับการประเมินก็ยังยังไม่สูงเท่าที่ควร จึงควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้นดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรปรับปรุงในเรื่องการให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพิ่มขึ้น

3.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ควรปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตรงต่อเวลาเพิ่มขึ้น

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงในเรื่องช่องทางสำหรับผู้พิการที่เหมาะสม และควรเพิ่มป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ใ้ได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน และความสม่ำเสมอของการให้บริการเพิ่มขึ้น

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงในเรื่องผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือการเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นหรือร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา โดยอาจมีการตัดขั้นตอนในการให้บริการที่มีขั้นตอนมากหรือยุ่งยากออกไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวนมากและมีการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงควรแยกส่วนงานและทำการวิจัยในแต่ละส่วนเพื่อความชัดเจน รวมทั้งมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบคุณภาพของการให้บริการในแต่ละส่วนงาน

2. ควรมีการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในคณะอื่นของมหาวิทยาลัยบูรพา หรือในคณะรัฐศาสตร์หรือนิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยอื่น



## รายการอ้างอิง

- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัชวาล พัดสีวัช. (2553). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ระบบวัดคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานภาครัฐไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.
- ชาลินี พลดีลา. (2551). ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยจันทรเกษม.
- ชุดิมนต์ วัฒนชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ครุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บงอร รัตนมณี และกัญญา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ผกาพันธ์ โสตามุข. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. ปรินญาณิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ปรินญาณิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยบูรพา. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.buu.ac.th/aboutus/frontend/index>

รัตนะ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วาสนา จิรมงคลเลิศ และจักรี ไชยพินิจ. (2555). การวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการปฏิบัติเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณทัย อุ่นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อังคณา ศรีมูลตรี. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบพิเศษต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Kotler, P. (2010). *Marketing management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.