



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ  
คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ประจำปีการศึกษา 2556



โดย  
จารุณี มนุษย์ชาติ

สนับสนุนงบประมาณโดย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2556

Student's Satisfaction towards Services in the Faculty of  
Liberal Arts at Rajamangala University of Technology  
Rattanakosin Salaya Campus, Academic Year 2013

By

Jarunee Manudchat

Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Fiscal year 2013



## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในด้านการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษาที่ 2556

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแบบสอบถาม จนสามารถดำเนินการเสร็จเรียบร้อย และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงเพราะได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

จารุณี มนุษย์ชาติ  
สิงหาคม 2556



## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : Uni 08/2/2556

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2556

ชื่อนักวิจัย : นางสาวจารุณี มนุษย์ชาติ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์และเพื่อสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาในด้านการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พื้นที่ศาลายา ปีการศึกษา 2556 จำนวน 218 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สถิติที่ใช้ในงานวิจัยคือร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ในระดับพอใจมาก ทั้งทางด้าน การให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสรุป พบว่า

1. เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ มีความสอดคล้องกับอายุ
4. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 คณะ ที่มาใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การให้บริการ ความพึงพอใจ ความต้องการ นักศึกษา

E-mail Address: [jarunee.1103@hotmail.com](mailto:jarunee.1103@hotmail.com) , [jarunee.cream@gmail.com](mailto:jarunee.cream@gmail.com)

ระยะเวลาโครงการ : ตุลาคม 2555 – กันยายน 2557

## Abstract

**Code of Project:** Uni 08/2/2556

**Project name:** Student's Satisfaction towards Services in the Faculty of Liberal Arts at Rajamangala University of Technology Rattanakosin Salaya Campus, Academic Year 2013

**Researcher name:** Miss Jarunee Manudchat

This research aims to study the students' satisfaction with the services of the Faculty of Liberal Arts and to survey the opinions and suggestion of the students in term of services of the Faculty of Liberal Arts, Salaya. The sample in this research is 218 first year students of Rajamangla University of Technology Rattanakosin, Salaya of the academic year 2556. Tool used in research is a questionnaire surveying the students' satisfaction with the services of the Faculty of Liberal Arts, Salaya. The statistics used in the study is the percentage.

From the result of the study, it is found that overall satisfaction of the sample group with the service of the Faculty of Liberal Arts, Salaya is at the highest level - very satisfied both in term of services and staff. There is no difference in term of gender of the sample group. The level of satisfaction of both male and female with the services of the Faculty of Liberal Arts is not different. The age of the sample group with the services of the Faculty of Liberal Arts is not different. The status of the sample group with the services of the Faculty of Liberal Arts is consistent with the age. The level of education of the sample group with the services of the Faculty of Liberal Arts is not different. The level of satisfaction of the sample group from the 3 faculties has no difference.

**Keywords :** Services Complacency Demand Student

---

E-mail Address : [jarunee.1103@hotmail.com](mailto:jarunee.1103@hotmail.com) , [jarunee.cream@gmail.com](mailto:jarunee.cream@gmail.com)

Period of project : October 2012 – September 2014

		หน้า
<b>สารบัญ</b>		
กิตติกรรมประกาศ.....		ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....		ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....		ค
สารบัญ.....		ง
สารบัญตาราง.....		ฉ
<b>บทที่</b>		
<b>1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1.ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
	2.วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	3
	3.ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	4.นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>2</b>	<b>ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
	1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริการ.....	6
	2.หน้าที่ของผู้ให้บริการ.....	10
	3.เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ.....	11
	4.ความหมายและความพึงพอใจในการบริการ.....	11
<b>3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>13</b>
	1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	13
	2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
	3.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
	4.การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
	5.สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	14

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	16
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง.....	18
5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	20
1.สรุปผลการวิจัย.....	20
2.อภิปรายผล.....	20
บรรณานุกรม.....	23
ภาคผนวก.....	24
ประวัติผู้วิจัย.....	27



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	16
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	16
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	17
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	17
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	17
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่.....	18
7	ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์.....	18





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทยไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการบริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยิ่งให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อก้าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจ การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารของภาครัฐของประเทศในโลกระวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

การบริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตัวเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเรา โดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน

การบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็น

งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการ จัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึง เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะ ทำให้การ บริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจก็เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือการที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วยเพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการ ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงตั้งแต่ การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่างๆสิ้นสุดลง การทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึก (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

งานบริการเป็นงานที่ต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

ปัจจุบันหน่วยงานทุกภาครัฐมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกระแสโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้เนื่องจากมักได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอว่าขาด ประสิทธิภาพและไม่ค่อยสนใจในการทำงาน การให้บริการของคณะถือเป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน ราชการทุกแห่งที่จะต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในส่วนการให้คำแนะนำแก่บุคคลที่มาติดต่อประสานงาน จากหน่วยงานอื่นๆ นักศึกษาและบุคคลภายนอก

สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจะมีหน่วยงานให้บริการหลายหน่วยงานรวมถึงแต่ละคณะที่มีใน สถาบันนั้นๆ แต่ละหน่วยงานและแต่ละคณะก็มีการให้บริการที่ไม่เหมือนกันแบ่งแยกกันออกไปหลาย ประเภท ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ ทราบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อเปรียบเทียบความพึง พอใจของนักศึกษาในการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วย วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการจากกลุ่มนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ ได้แก่ นักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการ ออกแบบ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา
- 2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาในด้านการให้บริการของคณะศิลป ศาสตร์ พื้นที่ศาลายา

## 3.ขอบเขตของโครงการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐาน ในการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ของนักศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่1 ภาคปกติ ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

#### 4. คำสำคัญ(keywords)การวิจัย

การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อนักศึกษา มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ ความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

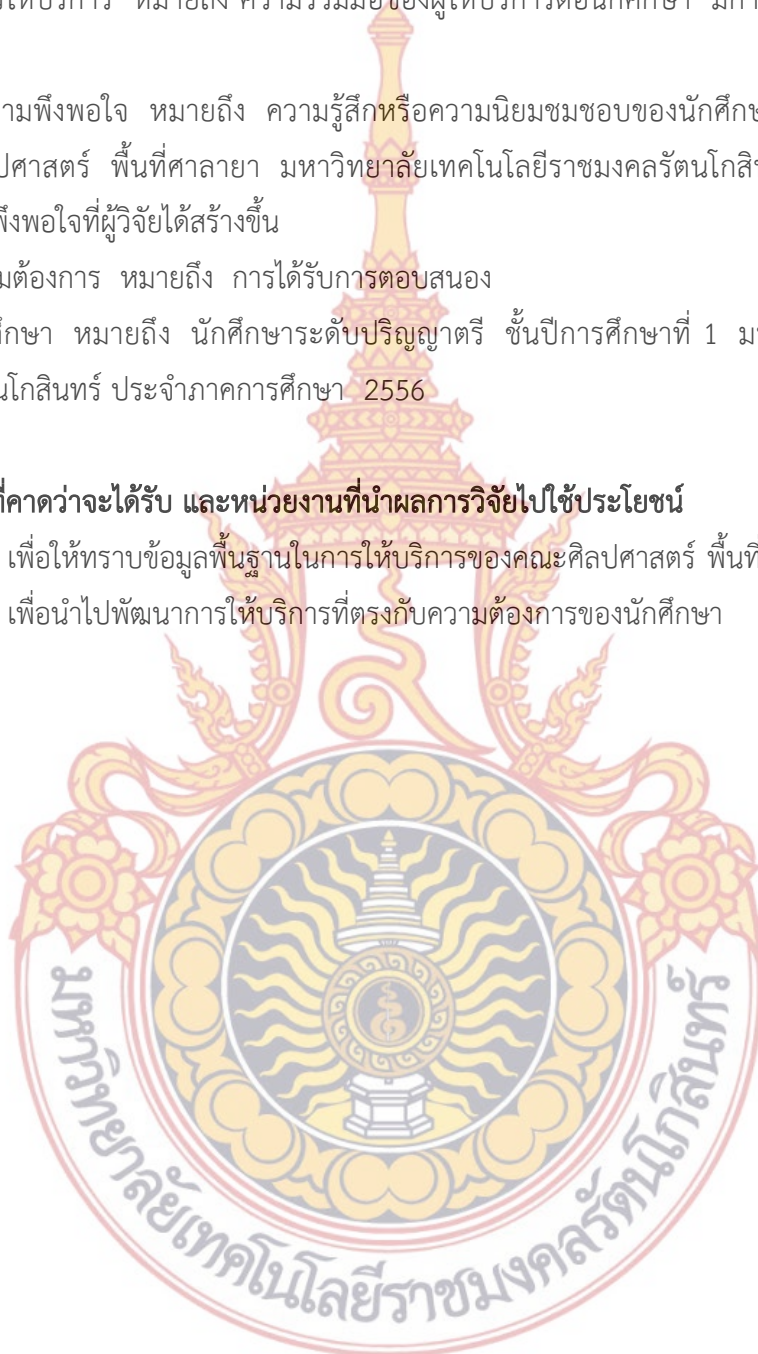
ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนอง

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีการศึกษาที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีภาคการศึกษา 2556

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

5.1 เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา

5.2 เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา



## บทที่ 2

### ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ทฤษฎีและหลักการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่างๆที่มีความเกี่ยวข้อง ดังนี้

การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

#### 1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552:455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงานองค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่ง ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรดั่งนั้น ถ้าหาก หน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานกันคนในหน่วยงานของตนเองและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ หรือตามเวลา (สุนทร เพ็ชรพราว,2551:16)

ความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนาด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยทั่วไปผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ชาบซึ่งในการให้บริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางภาษากาย วาจา ลักษณะท่าทาง รวมทั้งบุคลิกภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ ทั้งต่อหน้าและการสนทนาผ่านโทรศัพท์ซึ่งผล

สะท้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากรคือความพึงพอใจหลังการบริการที่สนองต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548. หน้า172) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการตลาดมากมาย มาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่อ้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจเป็นประเด็นที่สำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับการบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้มารับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นถึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

วิทยา สุวรรณดี (2548) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิภพ อุดร (2547 อ้างถึงในสุนทรี จารุวัฒน์สกุล, 2553) การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้ผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการบริการนั้น อาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548. หน้า171) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างของปริมาณผลตอบแทนที่ได้ กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ หากบุคคลได้รับผลตอบแทนมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจในงานแต่หากว่าผลตอบแทนที่ได้น้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้นแทนที่

สำนักงานที่ดิน (2549:44) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแบบ RBM .5-KPI 5.2 (ผอ.) ได้กำหนดประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการทุกระดับว่าเห็นด้วยกับข้อเหล่านี้ในระดับใด ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ 72.20 และ 79.40 ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

ฟ้ามุ่ย สุกันศีล (2548:25) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจากความหมายดังกล่าว ของนักวิชาการพอสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือ สนองความต้องการทำให้เกิดความสุขเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และการเรียนการสอน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547:122) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สุนทร เพ็ชรพราว (2551:17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละทุกอย่าง อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจแก่งาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงานเพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวก เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

รจนา เตชะศรี (2550:12) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก ชอบ พอใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์มีความสุขในการทำงานรวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552:46) กล่าวว่า ทัศนคติในการทำงานที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร คือ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

นฤมล ผู้อุตสาห์ (2548,5) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความสุขของคนเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร



ล็อก (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง “

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณ ของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานขององค์กรรวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงานองค์กรใดก็ตามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นมูลเหตุหนึ่งทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของการทำงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานกับคนในหน่วยงานของตนเองและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือเวลา (สุนทร เพ็ชรพราว,2551:16)

กุลธนา ธนาพงศธร (2548,หน้า 155-156) ได้สรุปหลักการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1.หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่คือประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที้องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.หลักความเสมอภาค การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องมีไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548:169-183) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่าเป็น ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

## 2.หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่ดีเลิศ. 2547:37)

หน้าที่สำคัญคือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ

ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

## 3.เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการบริการที่ดีเลิศ. 2547:23)

1. เทคนิคการพูด ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ถ้าไม่เข้าใจให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบอย่างลืมหูลืมตาเพื่อตัวเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแข่งขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรืออย่าแสดงว่าเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบที่ต้องการอะไร และทำไมใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดีเมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดและสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

#### 4. ความหมายและความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลโดยการได้พบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการ หรือคุณภาพการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้บริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของวงการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงข้อมูลมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาต่อผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ผู้ที่รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับกับวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับความรู้เกี่ยวกับบริการ ก่อนที่จะได้รับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างกระบวนการการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลากรในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิม ต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

##### 1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คื นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรม และคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรม และคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบที่มาติดต่อสอบถาม ขอคำแนะนำต่างๆ ที่คณะศิลปศาสตร์

#### 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มาขอรับบริการจากคณะศิลปศาสตร์ เป็นข้อความที่สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คำถามเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scales) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประเมินค่าของตน ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามนักศึกษาที่ชั้นปีที่ 1 ที่มารับการบริการจากคณะศิลปศาสตร์ โดยการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มารับการบริการตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวน 218 ชุด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ

มีความพึงพอใจมากที่สุด ให้นำน้ำหนักคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน

มีความพึงพอใจมาก ให้นำน้ำหนักคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน

มีความพึงพอใจปานกลาง ให้นำน้ำหนักคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อย ให้นำน้ำหนักคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้นำน้ำหนักคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (พิสนุ พองศรี : 2549 : 229)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา ครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ จำนวน 218 ชุด จากการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง**

**ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง**

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	106	48.62
หญิง	112	51.38
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.39 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 20 ปี	200	91.74
21 - 25 ปี	18	8.26
รวม	218	100.00



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่มีอายุ 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.74 และอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	214	98.17
สมรส	4	1.83
อย่า/แยกกันอยู่	0	0.00
รวม	218	100

จากตารางที่ 3 พบว่า สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 98.17 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 1.83

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมต้น	0	0
มัธยมปลาย	100	45.87
ปวช /ปวส	118	54.13
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 54.13 และมัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 45.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวส	0	0.00
ปริญญาตรี	218	100.00
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	104	47.71
วิศวกรรมศาสตร์	84	38.53
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	30	13.76
รวม	218	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.71 รองลงมาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.53 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 13.76

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1. การบริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	42	102	68	4	2
	19.27	46.79	31.19	1.83	0.92
2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	30	96	88	4	0
	13.76	44.04	40.37	1.83	0.00

**ตารางที่ 7 (ต่อ) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์**

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	32	104	74	8	0
	14.68	47.71	33.94	3.67	0.00
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	32	94	88	4	0
	14.68	43.12	40.37	1.83	0.00
5. มีเอกสาร / ป้ายประกาศ / บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างเด่นชัด	36	96	66	18	2
	16.51	44.04	30.28	8.26	0.92
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. การใช้วาจาสุภาพเหมาะสม	50	112	46	8	2
	22.94	51.38	21.10	3.67	0.92
2. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	42	112	58	6	0
	19.27	51.38	26.61	2.75	0.00
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	28	116	62	10	2
	12.84	53.21	28.44	4.59	0.92
4. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	24	114	66	14	0
	11.01	52.29	30.28	6.42	0.00
5. ให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์	26	96	80	16	0
	11.93	44.04	36.70	7.34	0.00
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม	36	108	64	10	0
	16.51	49.54	29.36	4.59	0.00
7. ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	38	98	68	10	4
	17.43	44.95	31.19	4.59	1.83
8. การให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร	40	100	72	4	2
	18.35	45.87	33.03	1.83	0.92

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับพอใจมาก

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาในด้านการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา และนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจำนวน 218 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจ ในงานบริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### 1.สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่คณะศิลปศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 51.38 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.62 มีอายุอยู่ในช่วง 18-20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.74 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.26 สถานภาพส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 98.17 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 1.83 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบระดับปวช/ปวส คิดเป็นร้อยละ 54.13 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.87 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.71 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.53 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 13.76 ระดับความพึงพอใจในงานบริการของคณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับพอใจมาก

#### 2.อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พื้นที่ศาลายา ทั้งด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ คณะบริหารธุรกิจ รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ตามลำดับ โดยในด้านการบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ ถูกต้องและได้รับคำชี้แจงหากกลุ่มตัวอย่างมีข้อสงสัย เป็นต้น ในส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และบริการด้วยความจริงใจ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก น่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจระบบและกระบวนการติดต่อ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย เพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติให้บริการตรงเวลานัดหมาย ด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ ให้คำปรึกษาแนะนำ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

โดยสรุปพบว่า

1. เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ มีความสอดคล้องกับอายุ
4. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันคือทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 คณะ ที่มาใช้บริการคณะศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

#### **ข้อเสนอแนะของการนำผลการวิจัยไปใช้**

มุ่งเน้นการบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันกับผู้มารับบริการ และบริการทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพ ด้วยความจริงใจ และจะนำผลการวิจัยที่ได้รับ ความพึงพอใจระดับปานกลางไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. 2549. **หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานที่ดิน.
- นฤมล ผู้อุตสาหกรรม. (2548). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)ใน กรุงเทพฯ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พิภพ อุดร. 2547. **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พ้ามุ่ย สุกัญศีล. 2548. **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. รายงานการวิจัย บธ.บ (ธุรกิจบริหาร).
- ภาวิณี เพชรสว่าง. 2552. **พฤติกรรมองค์การ (organization Behavior)**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีวี แอล การพิมพ์.
- รจนา เตชะศรี. 2550. **ความพึงพอใจของครูต่อการบริการงานของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มเครือหนองหัว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต1**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2522. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิทยา สุวรรณดี. 2548. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 14**.ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร เพ็ชรพราว. 2551. **ความพึงพอใจของครูต่อการบริการงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต1**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย



1.ชื่อ สกุล “นางสาวจรรุณี มนุษย์ชาติ”

2.ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

3.หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

“คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา โทร. 2921”

“e-mail : [jarunee.1103@hotmail.com](mailto:jarunee.1103@hotmail.com) และ [jarunee.cream@gmail.com](mailto:jarunee.cream@gmail.com)”

4.ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หลักสูตร สาขาวิชาชีววิทยาประยุกต์ , “พ.ศ. 2545”

