

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษา

ของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ

ประจำปีการศึกษา 2567



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้เรียน ประชาชน รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การให้บริการที่ดีจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร ทั้งนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นผู้ให้บริการที่ดีแก่ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาภายในสถานศึกษา วิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ฉะนั้นการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการได้แก่ แก่ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโดยตรง จะช่วยให้วิทยาลัยฯ สามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาในการปรับปรุงการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น วิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ดังนี้

1.1 งานทะเบียน

1.2 งานอาคารสถานที่

- 1.3 งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ
- 1.4 งานวิทยบริการและห้องสมุด
- 1.5 งานประชาสัมพันธ์

2. ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

- 2.1 งานบุคลากร
- 2.2 งานพัสดุ
- 2.3 งานบริหารงานทั่วไป
- 2.4 งานการเงิน

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อจัดทำแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจได้แบ่งขอบเขตด้านเนื้อหา ไว้ 2 ส่วน

ผู้วิจัยจึงได้แบ่งขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ผู้เรียนจำนวน 129 คน ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ จำนวน 100 คน รวมถึงผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 58 คน (ผู้บริหาร, ข้าราชการครู, พนักงานราชการ, และเจ้าหน้าที่) ที่รับบริการ ปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น 387 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้บริหาร ข้าราชการครู พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ผู้บริหาร, ข้าราชการครู, พนักงานราชการ, และเจ้าหน้าที่) ที่รับบริการ ปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น 58 คน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จากกลุ่มประชากรทั้งหมด

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาหรือ หัวหน้างานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 โดยดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2568 และจัดทำสรุปรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 ในเดือนมีนาคม 2568

ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2568 และจัดทำสรุปรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 ในเดือนมีนาคม 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการต่อการกระบวนการบริหารจัดการของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ
2. ได้แนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับลักษณะของการใช้ บริการ ให้เหมาะสมกับสภาพความจริง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วย การบริหารสถานศึกษาพ.ศ.2552
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552

หมวด 1 หน้าที่และการบริหารของสถานศึกษา

ข้อ 7 สถานศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษา ฝึกอบรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวให้สถานศึกษาดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) จัดการศึกษาให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ เพื่อดำรงชีวิตตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม ท้องถิ่น วัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการปฏิบัติงานจริง ตามความพร้อมและศักยภาพของสถานศึกษา

(2) จัดการศึกษาโดยประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาและหน่วยงานอื่นทั้งในด้านการจัดการ วิชาการ การใช้บุคลากรและทรัพยากรร่วมกัน

(3) จัดการศึกษาโดยการระดมทรัพยากรด้านการเงิน ทรัพย์สิน และบุคลากรทั้งจากรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน เอกชน องค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ สถาบันสังคมอื่น รวมทั้งความร่วมมือในการจัดกิจกรรม และการจัดหาทุนเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษา

(4) จัดการศึกษาให้ผู้เรียนเป็นผู้มีสมรรถนะทางวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพเป็นพลเมืองดีของสังคม มีความสามารถในการคิด เรียนรู้ วางแผนและพัฒนาตนเอง

(5) เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการให้บริการวิชาชีพแก่ชุมชนและท้องถิ่น

(6) วิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม

(7) ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ส่งเสริมการกีฬา พละนันทนาการและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(8) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเชิงธุรกิจ การรับงานการค้า และการรับจัดทำบริการ รับจ้าง ผลิตเพื่อจำหน่ายที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน

ข้อ 8 ให้สถานศึกษาแบ่งการบริหารงานออกเป็นฝ่ายดังนี้

- (1) ฝ่ายบริหารทรัพยากร

- (2) ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ
- (3) ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา
- (4) ฝ่ายวิชาการ

ข้อ 9 ฝ่ายบริหารทรัพยากร แบ่งออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- (1) งานบริหารงานทั่วไป
- (2) งานบุคลากร
- (3) งานการเงิน
- (4) งานการบัญชี
- (5) งานพัสดุ
- (6) งานอาคารสถานที่
- (7) งานทะเบียน
- (8) งานประชาสัมพันธ์

ข้อ 10 ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ แบ่งออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- (1) งานวางแผนและงบประมาณ
- (2) งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ
- (3) งานความร่วมมือ
- (4) งานวิจัย พัฒนา นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์
- (5) งานประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
- (6) งานส่งเสริมผลิตผล การค้าและประกอบธุรกิจ
- (7) งานฟาร์มและโรงงาน (เฉพาะสถานศึกษาที่เปิดทำการสอน)

ข้อ 11 ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา แบ่งออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- (1) งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา
- (2) งานครูที่ปรึกษา
- (3) งานปกครอง
- (4) งานแนะแนวอาชีพและการจัดหางาน
- (5) งานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา
- (6) งานโครงการพิเศษและการบริการชุมชน

ข้อ 12 ฝ่ายวิชาการ แบ่งออกเป็นแผนกและงานดังนี้

- (1) แผนกวิชา
- (2) งานพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน
- (3) งานวัดผลและประเมินผล
- (4) งานวิทยบริการและห้องสมุด
- (5) งานอาชีพศึกษาระบบทวิภาคี
- (6) งานสื่อการเรียนการสอน

แผนกวิชาซีพีให้เปิดทำการสอนตามความต้องการของตลาดแรงงานสภาพเศรษฐกิจท้องถิ่นและผู้เรียน และตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ในกรณีที่แผนต้องเปิดทำการสอนใน สถานศึกษาต่อไปให้ดำเนินการยุบเลิกแผนกวิชาซีพีนั้นการเปิดสอนแผนกวิชาซีพีใหม่ และการยุบเลิกแผนก วิชาซีพี ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการวิทยาลัยโดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

ข้อ 13 ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาจมอบหมายหน้าที่ให้รองผู้อำนวยการวิทยาลัยคนหนึ่งรับผิดชอบบริหารงาน ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือหลายฝ่ายตามที่กำหนดไว้ในข้อ 8 ก็ได้ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาจแต่งตั้งหรือมอบหมาย หน้าที่ให้ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำหรือว่าจ้างบุคคลภายนอกให้ทำ หน้าที่หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ในสถานศึกษาได้ตามความจำเป็นและ ตามที่เห็นสมควรอาจแต่งตั้งหรือมอบหมายให้บุคคลทำหน้าที่หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกตามวรรคสอง อาจแต่งตั้งหรือมอบหมายให้บุคคลคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนกมากกว่าหนึ่งหน้าที่ก็ได้ หมวด 2 หน้าที่ของงานและแผนก

ข้อ 14 งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (1) ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
- (2) จัดทำร่าง หนังสือราชการ ประกาศ คำสั่ง ตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสาร จัดลำดับ ความสำคัญของเอกสาร ร่วมมือประสานงานให้ความสะดวกแก่บุคลากร และหน่วยงานในสถานศึกษาเกี่ยวกับ งานเอกสารการพิมพ์ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เอกสารการพิมพ์ให้เป็นไปตามระเบียบแบบ แผนของทางราชการ
- (3) สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา และจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอก สถานศึกษา
- (4) เก็บรวบรวม และจัดระบบเอกสาร หลักฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการศึกษา และให้บริการแก่บุคลากร และนักเรียนนักศึกษาของสถานศึกษา
- (5) รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง คำชี้แจง ประกาศ ให้บุคลากร และนักเรียน นักศึกษาของสถานศึกษา
- (6) ให้บริการเกี่ยวกับการรับส่งไปรษณีย์ ธนาณัติ โทรสารของบุคลากร นักเรียนและ นักศึกษา
- (7) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้น
- (8) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (9) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 15 งานบุคลากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (1) แนะนำ เผยแพร่ และดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรของสถานศึกษาให้เป็นไปตาม ระเบียบของทางราชการ
- (2) จัดทำแผนอัตรากำลังบุคลากรในสถานศึกษา
- (3) จัดทำแผนและดำเนินการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา
- (4) ควบคุม จัดทำสถิติ และรายงานเกี่ยวกับการลงเวลาปฏิบัติราชการ และการลาของบุคลากรใน สถานศึกษา

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การจัดทำทะเบียนประวัติของบุคลากรในสถานศึกษา

(6) ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก แก่บุคลากรในสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขอแก้ไขทะเบียนประวัติ การขอเปลี่ยนตำแหน่ง การขอมีและขอเลื่อนวิทยฐานะ การออกหนังสือรับรอง การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทนและการจัดทำสมุดบันทึกผลงาน และคุณงามความดี ของบุคลากรในสถานศึกษา

(7) ดำเนินการทางวินัยบุคลากรในสถานศึกษา

(8) การจัดสวัสดิการภายในให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา

(9) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

(10) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

(11) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 16 งานการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

(1) จัดทำเอกสารและหลักฐานการจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณดำเนินการด้านการเงิน การเบิกเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำฝากเงิน การนำเงินส่งคลัง การถอนเงินและการโอนเงินของสถานศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(2) รับและเบิกจ่ายเงินตรวจสอบ รายงานเงินคงเหลือประจำวันของสถานศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ

(3) ควบคุมการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(4) เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการทำลายเอกสารตามระเบียบ

(5) ให้คำแนะนำ ชี้แจงและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการเบิก-จ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(6) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

(7) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

(8) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(9) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 18 งานพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

(1) จัดวางระบบและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหา การซื้อ การจ้าง การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุและการจำหน่ายพัสดุให้เป็นไปตามระเบียบ

(2) จัดทำทะเบียนที่ดินและสิ่งก่อสร้างทุกประเภทของสถานศึกษา

(3) จัดวางระบบและควบคุมการใช้จ่ายยานพาหนะ การเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง การบำรุงรักษาและการพัสดุต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับยานพาหนะของสถานศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ

(4) ควบคุมการเบิกจ่ายเงินตามประเภทเงิน ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี

(5) ควบคุมดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน

(6) ให้คำแนะนำ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับงานในหน้าที่

- (7) เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการทำลายเอกสารตามระเบียบ
- (8) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
- (9) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น
- (10) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (11) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 19 งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (1) ประสานงานและวางแผนในการใช้พื้นที่ของสถานศึกษา ให้เป็นไป ตามแผนพัฒนาสถานศึกษา
- (2) กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาประโยชน์ ที่ราชพัสดุ การใช้ และการขอใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาให้เป็นไป ตามกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) ควบคุมดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม พัฒนาอาคารสถานที่ การอนุรักษ์พลังงาน การรักษาสภาพแวดล้อม และระบบสาธารณูปโภคของสถานศึกษา
- (4) จัดเวรยามดูแลอาคารสถานที่ของสถานศึกษาให้ปลอดภัยจากโจรภัย อัคคีภัย
- (5) ให้คำแนะนำ ชี้แจง และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสถานศึกษา และภัยอื่น ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- (6) เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการทำลายเอกสารตามระเบียบ
- (7) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
- (8) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงาน
- (9) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (10) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 20 งานทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (1) จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน นักศึกษา และการตรวจหลักฐาน
- (3) ดำเนินการให้มีการขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียน นักศึกษา และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ
- (4) ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลังกำหนด การขอพักการเรียน การขอคืนสภาพการเป็นนักเรียนนักศึกษาและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- (5) จัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน นักศึกษา
- (6) ตรวจสอบรายชื่อ นักเรียน นักศึกษาที่ไม่มีสิทธิ์สอบ การสอบแก้ตัว การสอบทดแทน การฟื้นฟูสภาพการเป็นนักเรียน นักศึกษา เพื่อนำเสนอให้ผู้อำนวยการวิทยาลัยทราบ และพิจารณาและ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตามควรแก่กรณี
- (7) ประสานกับงานวัดผลและประเมินผล จัดทำรายงานผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (8) รับผลการประเมินผลการเรียนประจำภาค ซึ่งผู้อำนวยการวิทยาลัยอนุมัติแล้ว บันทึกลงในทะเบียน แสดงผลการเรียน
- (9) ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกสำเนา ระเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน ประกาศนียบัตร และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(10) รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียน นักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอน ย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด เป็นต้น

(11) ส่งแบบสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน รวมทั้ง รายงานการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษาให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบ

(12) จัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียนและเอกสาร อื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนให้เป็นไปตามระเบียบ

(13) เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการ ทำลายเอกสารตามระเบียบ

(14) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

(15) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

(16) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(17) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 21 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

(1) รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษารวมทั้งข่าวสารอื่น ๆ ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาและบุคคลทั่วไป

(2) รับผิดชอบศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ของสถานศึกษาทั้งภายใน และภายนอกสถานศึกษา เช่น ศูนย์ควบคุมเสียงตามสาย ศูนย์วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ภายในภายนอก สถานีวิทยุ และการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

(3) เป็นศูนย์ข้อมูลและบริการข่าวสารของราชการ ประสานงานกับชุมชน ท้องถิ่น ส่วนราชการ สถานศึกษาอื่น ๆ สื่อมวลชน และประชาชน เพื่อการประชาสัมพันธ์

(4) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(5) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงาน ตามลำดับขั้น

(6) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

(7) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 23 งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

(1) รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภายในและภายนอกสถานศึกษา ประมวลผล จัดเก็บ รักษา จัดทำ และบริการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียน นักศึกษา สถานประกอบการ ตลาดแรงงาน บุคลากร งบประมาณ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ แผนการเรียน และข้อมูลทางเศรษฐกิจ และสังคม ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์โดยประสานงานกับแผนกวิชาและงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาและหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง

(2) รวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาและการประกอบอาชีพ

(3) พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลของสถานศึกษา ให้สามารถเชื่อมโยงกับ สถานศึกษาอื่น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่น รวมทั้ง การพัฒนาศักยภาพการใช้ข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- (4) กำกับ ควบคุม ดูแลระบบให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์กำลังคนอาชีวศึกษาของสถานศึกษา
- (6) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
- (7) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้น
- (8) ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (9) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 38 งานวิทยบริการและห้องสมุด มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- (1) วางแผนพัฒนาการบริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
- (2) จัดระบบการบริการให้ได้มาตรฐาน
- (3) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก
- (4) จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น
- (5) ดูแล บำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
- (6) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายสถานศึกษา

จากการศึกษาระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาสรุปได้ว่าระเบียบนี้กำหนดบทบาทของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายหลักคือ พัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน สนับสนุนการเรียนรู้แบบปฏิบัติ และส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และมีการแบ่งงานเป็นฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้การบริหารและการพัฒนาการศึกษามีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์, 2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้(intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาธรรม วรรณวานิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้าผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

คิวพท์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ชื่ออาจอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล , ดลยา จาตุรงค์กุล , และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลดและเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทรทัท (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง บริการเป็นเรื่องของ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อ สินค้า เช่น บริการ ศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่ เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะ กำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกัน อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะ ได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับ ความพอใจ ไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตร

เข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่า ตื่นเต้นเพียงใดดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดย สมำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภค เกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับ บริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ)ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลา เดินทางบริษัทสาย การเงินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่ อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการ ขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้า ไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และ นำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภค สามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็นรู้สึกได้ ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของ การบริการก็อยู่ที่ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการการ บริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้ว เกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคล ใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนด มาตรฐานด้านเวลาการ ให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ เป็นใครจะ ให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหาร กิจกรรมต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจกรรมจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่ รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการ ต้องการมีสมำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะ ทำให้เกิดปัญหาคือ การบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมบริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็น กิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่ หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของ กิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่ หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการ

ถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีโอกาสเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกต ปฏิบัติหรือผลที่ได้หลังจากการ ให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการ ให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูก บริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มี ความต้องการตรงกับบริการ นั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็น กิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลา สิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไป เพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวทรี พงศกรรังศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประการดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมา ติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับ บริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วย บริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความ กว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและ วิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความ พึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538 : 1 - 9) มองว่าการให้บริการสาธารณะเมืองคํประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็น ของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือ ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่าง เสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่ เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการบริการ โดยเน้นไปที่ 5 ประเด็นหลัก ได้แก่:

1. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

2. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้ง ของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

3. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

4. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด ไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีทักท้วง สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

5. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการ ที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็น สำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถ แสดงรายละเอียด คุณภาพการ ให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมาย ของ กระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ฉับไว การ ให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ ความหมายของ กระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มี กระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาใน การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ เหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตาม กำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการ ให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม กำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับ ลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผล สำเร็จที่ต้องการ นั้นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับ อย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการ ว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้อง อาศัยพนักงานที่มี ประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่ง มอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูล เบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละ ขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการ ไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการ ออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่ กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้ มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหา โอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่ม ธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับ เรื่องทรัพยากรบุคคล

แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหา ลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถว รรระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและ กระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของประเด็นปัญหา ดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่ง ส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็น ถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้อิทธิพลประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่ง บริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้อิทธิพลมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้อิทธิพลประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการ บางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมารู้อย่างดีว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการ ของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าว กันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราห้อย และกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้า คาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความ เป็นมิตร และยิ้มแย้ม

แจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไข ปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา(2549 : 124)ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วม อยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศรินารถ บัวสอน(2548 : 47)ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะ ทำงานบริการอย่างที่จะควรจะเป็น

อภิชาติ พงษ์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขาย ผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้าย บอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มี จุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การ จัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่

จอตฤถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการ ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็น

ระเบียบ บ้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะ มีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ และสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการ อำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้
4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e - mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทาง ไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในด้าน หน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุด บริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการ ประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอ คอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 - 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยัง ต้องการความมั่นใจว่า เมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระฉ่ง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อ

ความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับ ก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมใน การให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกใน การเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถ ยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ ในการให้บริการส่วนใหญ่่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนี้ จะ จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใคร มาก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อ หน้าลูกค้า หรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber. 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบ พอสใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990 : 102 - 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของ กิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการ บริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะคือการกระทำหรือกิจกรรมที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยมีผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นองค์ประกอบหลัก

ลักษณะของการบริการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ได้แก่ 1) จับต้องไม่ได้ คือการบริการไม่สามารถสัมผัสหรือ จับต้องได้เหมือนสินค้า 2) มีความเป็นเอกพันธ์ คือการบริการมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการและสถานการณ์ 3)การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในเวลาเดียวกัน 4) ความไม่คงทน คือ การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

องค์ประกอบที่สำคัญในการบริการ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมคือ สภาพทั่วไปที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น สถานที่ตั้ง การเดินทาง และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การประชาสัมพันธ์ คือ การให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการแก่ผู้รับบริการ 3) กระบวนการบริการ: ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ 4) พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการ: บุคลิกภาพ การพูดจา และการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

หลักการที่สำคัญในการบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและไม่แบ่งแยก 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือการให้บริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีลักษณะที่เป็นกลาง เสมอภาค และมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

สรุปได้ว่าแนวคิดเหล่านี้เป็นกรอบสำคัญในการทำความเข้าใจและพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3..แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัย สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมี ประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลใน แนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (Morse, 1953, p. 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลด ความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะ เกิดขึ้น และในทางกลับการถ้า ความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจ จะเกิดขึ้น

สเตรสและเซย์เลส (Strauss & Sayless, 1960, p. 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตาม หน่วยงานหรือ องค์กร

แอปเปิลไวท์ (Applewhite ,1965, p. 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานและทัศนคติที่ดี ต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984, p. 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้ง งานที่ได้รับ มอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จันทรเพ็ญ ตูเทศนันท์ (2542, หน้า 47 อ้างอิงจาก Wolman, 1973, p. 304) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตาม ความคาดหวัง ความต้องการ จากแรงจูงใจ

กิติมา ปรีดิโลก (2524 หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มี ต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

โวลแมน (Wolman, 1973) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรม ทางด้าน พฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความ มุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ

ควีร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์น (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับ สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับ แต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการ ตอบสนอง ด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต คงหัสดี (2538) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและ สรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ ให้แก่ผู้ ประกอบ กิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ ประกอบ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของ บุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับ ผู้ร่วม กิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคล ในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

วรูม (Vroom, 1995, p. 90) ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจน สามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมี ส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็น ผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528, หน้า 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคล พอใจกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจ กรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์โดย ธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะ พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็น ธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับ ผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสอง แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้อง อยู่ในกลุ่ม ความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้ เกิด ความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข

มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมี ความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมา ในรูปของ ความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ได้อีก

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็น นามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความ พึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถ เปลี่ยนแปลงได้ตาม ค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 23-37) ความพึงพอใจในการบริการมี ความสำคัญต่อ การดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง สิ่งใด บุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้ กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทน แตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็น ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หาก เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด ความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของ ผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความ จริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่ เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่ง ที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ ถูกต้อง (Confirmation) กับความ คาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่ เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำ กว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความ คาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการ ยืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึง พอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

Lujun Su. (2016) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการกำหนดคุณภาพของการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการในการให้บริการที่ได้รับและการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริง (SERVQUAL) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการรู้จักและเข้าใจ

สเตรสและเซย์เลส (Strauss & Sayless, 1960, p. 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือ องค์กร

Su, Swanson & Chen (2016) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทางด้าน ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ว่าผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพหรือไม่ ซึ่งการให้บริการ นั้น ๆ จะมีความเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบและประเมินในภาพรวมของคุณภาพทางการให้บริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กรธุรกิจการ ให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคน ทั่วไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการทำให้ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้บริการด้วยตามเต็มใจจาก ผู้ให้บริการ Rubogora Felix,(2017) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่ง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของการให้บริการ ลูกค้ายักใช้เกณฑ์บางอย่าง ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้นยากที่จะประเมิน มากกว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการ เป็นผลมาจาก การเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สามการ ประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลใน กระบวนการให้บริการความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของ การบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อม การแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ใน คุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการ รับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่า ของ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่ อย่างเป็น กันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการ บริการด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการ บริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคูณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับ การให้บริการ โดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับความรู้ในระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคลประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (2017) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริงในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Sedjai Asma. et al., (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะได้รับกับการ บริการ ที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากการจัดส่งพร้อมกันและการ บริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมินโดยรวม ถือเป็นการแสดงออก ของ เครื่องมือและประสิทธิภาพการส่งออกถึงความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดย ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคนั้นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของ การบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการดำเนินงานและผู้รับบริการ รับรู้ คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ทางผู้รับบริการจะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการ ดำเนินงาน คุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพ ของ บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้ บริการ ซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (2018) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้ คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการจัดการและ การรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือ ความ คล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำ ให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่ง สำคัญที่จะช่วยประเมิน ระบบ บริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

3.2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

3.2.1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

3.2.1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)

3.2.1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

3.2.2.1 การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)

3.2.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ

3.2.2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3.2.3 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

3.2.4 ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทาง ที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

3.2.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

3.2.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

3.3.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

3.3.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการ นำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้า ประารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

3.3.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3.3.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการ บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆสถานการณ์ เพราะการบริการในหลายๆด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วย ตนเอง

2. ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพ บริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึง ความสามารถในการทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการ เพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้าง สายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

3.4 ขอบข่ายความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 22) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

3.4.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์ เกื้อกูล

3.4.2 การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายต่างกัน

3.5 แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 38-40) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

3.5.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.5.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3.5.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและ ตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.5.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงาม ของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ย่อมจะมีความต้องการ หรือ ความคาดหวังว่า ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการ ให้บริการที่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 มีวิธีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา 2) เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ Survey Research ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ Quantitative Methodology เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งกระบวนการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) นักเรียน นักศึกษา 2) ประชาชนทั่วไป และ 3) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา แบ่งเป็น 1) ผู้บริหาร 2) ข้าราชการครู 3) พนักงานราชการ และ 4) เจ้าหน้าที่ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ จำนวน 5 งาน รวมจำนวน 70 ข้อ โดยใช้ข้อคำถามที่มีระบบการวัดแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่

2.1 งานทะเบียน	จำนวน 15 ข้อ
2.2 งานอาคารสถานที่	จำนวน 25 ข้อ
2.3 งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ	จำนวน 10 ข้อ
2.4 งานวิทยบริการและห้องสมุด	จำนวน 10 ข้อ
2.5 งานประชาสัมพันธ์	จำนวน 10 ข้อ

3. การศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ฝ่ายงาน และสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) ผู้บริหาร 2) ข้าราชการครู 3) พนักงานราชการ และ 4) เจ้าหน้าที่ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ จำนวน 4 งาน รวมจำนวน 60 ข้อ โดยใช้ข้อคำถามที่มีระบบการวัดแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่

2.1 งานบุคลากร	จำนวน 15 ข้อ
2.2 งานพัสดุ	จำนวน 20 ข้อ
2.3 งานบริหารงานทั่วไป	จำนวน 10 ข้อ
2.4 งานการเงิน	จำนวน 15 ข้อ

3. การศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 เป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ผู้เรียนจำนวน 129 คน ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ จำนวน 100 คน รวมถึงผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 58 คน (ผู้บริหาร, ข้าราชการครู, พนักงานราชการ, และเจ้าหน้าที่) ที่รับบริการ ปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น 387 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้บริหาร ข้าราชการครู พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน คัดเลือกโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ผู้บริหาร, ข้าราชการครู, พนักงานราชการ, และเจ้าหน้าที่) ที่รับบริการ ปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น 58 คน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จากกลุ่มประชากรทั้งหมด

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริมพัฒนา ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาหรือหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละส่วนที่ศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วย Google Form โดยลักษณะของข้อคำถามมี 3 รูปแบบได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทั่วไป ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีความหมายดังนี้

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วย Google Form โดยลักษณะของข้อคำถามมี 3 รูปแบบได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา

ผู้วิจัยได้ใช้การจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) และการแจกแจงความถี่เพื่อรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งาน ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามความพึงพอใจให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการกำกับดูแลฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องและดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) การตรวจสอบด้วยการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เมื่อนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรแล้ว การแปลค่าใช้เกณฑ์ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและได้นำร่างแบบสอบถามฉบับปรับปรุงเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ความคิดเห็นอีก 1 ครั้ง ผลการสรุปข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจากการหาค่า IOC ในครั้งที่ 2- มีค่าความเที่ยงตรงเป็น 1.00 จากนั้นจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา

ผู้วิจัยได้นำร่างข้อคำถามในการสนทนากลุ่มให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการกำกับดูแลฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องและดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) การตรวจสอบด้วยการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เมื่อนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรแล้ว การแปลค่าใช้เกณฑ์ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ตอน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วย Google Form โดยลักษณะของข้อคำถามมี 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทั่วไป ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ 3) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วย Google Form โดยลักษณะของข้อคำถามมี 3 รูปแบบได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ 3) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) สำหรับการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการและค่าสถิติดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประเมินผลด้วยการนำค่าที่ได้จาก Likert Scale มาหาค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างจะสามารถแปลผลความพึงพอใจหรือความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวคิด Likert Rating Scales โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่

ส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ใช้สถิติความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประเมินผลด้วยการนำค่าที่ได้จาก Likert Scale มาหาค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

จะสามารถแปลผลความพึงพอใจหรือความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวคิด Likert Rating Scales โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว มีการนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย, ค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดกลุ่มและหาค่าความถี่เพื่อสรุปเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ปีการศึกษา 2567 โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ปฏิบัติงานในการให้บริการผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วย Google Form โดยการดำเนินงานได้แบ่งการศึกษาความพึงพอใจเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปแก่ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และส่วนที่ 2 การให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยลักษณะของข้อคำถามของแต่ละส่วนประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทั่วไป ผู้วิจัยได้เลือกใช้ข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และ 3) ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่ 1 ได้จำนวน 207 ชุดซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์โดยกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามได้ครบทุกข้อ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่ 2 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ได้จำนวน 58 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	108	52.17
หญิง	99	47.83
รวม	207	100.00

จากตาราง 1 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 207 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองมา คือ เพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	124	59.90
20-39	68	32.85
40-59	11	5.31
60 ปี ขึ้นไป	4	1.93
รวม	207	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดนมีจำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.90 รองลงมาเป็นกลุ่ม อายุ 20-39 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 อายุ 40-59 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 และน้อยสุดมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานะผู้ตอบ

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน นักศึกษา	129	62.32
2. ประชาชนทั่วไป	20	9.66
3. ครูและบุคลากรทางการศึกษา		
- ผู้บริหาร	3	1.45
- ข้าราชการครู	35	16.91
- พนักงานราชการ	4	1.93
- ครูพิเศษสอน	2	0.97
- เจ้าหน้าที่	14	6.76
รวม	207	100.00

จากตาราง 3 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 207 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.32 รองลงมาเป็นกลุ่มข้าราชการครู จำนวน 35 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.91 ประชาชนทั่วไป 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.66 เจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.76 พนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.93 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.45 และครูพิเศษสอน จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปแก่ผู้รับบริการ

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปแก่ผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 2.1 งานทะเบียน | จำนวน 15 ข้อ |
| 2.2 งานอาคารสถานที่ | จำนวน 25 ข้อ |
| 2.3 งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ | จำนวน 10 ข้อ |

2.4 งานวิทยบริการและห้องสมุด จำนวน 10 ข้อ

2.5 งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังตารางที่ 4 – 8 และมีการอภิปรายผลดังนี้

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียน จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียน การให้บริการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่าง ๆ การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียน มีประเด็นย่อยในการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 4 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียน						4.59	0.06	มากที่สุด
1. มีความชัดเจนของขั้นตอนการขอเอกสาร	128	76	3	0	0	4.60	0.28	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความรวดเร็ว	130	75	2	0	0	4.62	0.29	มากที่สุด
3. คุณภาพของเอกสาร เช่น ความคมชัดของตัวอักษร ความเรียบร้อย	135	70	2	0	0	4.64	0.29	มากที่สุด
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ	120	74	9	4	0	4.50	0.26	มากที่สุด
5. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	129	74	3	1	0	4.60	0.28	มากที่สุด
2. การให้บริการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่าง ๆ						4.46	0.12	มาก
1. ความเข้าใจง่ายของแบบฟอร์มคำร้อง	119	75	13	0	0	4.51	0.26	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าถึงแบบฟอร์มคำร้อง เช่น มีให้ดาวน์โหลดออนไลน์	104	77	16	10	0	4.33	0.22	มาก
3. ความรวดเร็วในการรับเรื่องและพิจารณาคำร้อง	106	77	21	3	0	4.38	0.23	มาก
4. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายข้อมูล และตอบข้อสงสัยได้	135	69	2	1	0	4.63	0.29	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการตรวจสอบผลคำร้องให้ผู้ยื่นทราบ	116	70	21	0	0	4.46	0.24	มาก
3. การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียน						4.60	0.04	มากที่สุด
1. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	130	75	2	0	0	4.62	0.29	มากที่สุด
2. บุคลากรอธิบายข้อมูล ทำให้เข้าใจง่าย	135	69	2	1	0	4.63	0.29	มากที่สุด
3. มีความสุภาพ อธิบายดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ	128	70	9	0	0	4.57	0.27	มากที่สุด
4. สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	128	64	15	0	0	4.55	0.27	มากที่สุด
5. ให้ข้อมูลตรงไปตรงมาและไม่เลือกปฏิบัติ	130	75	2	0	0	4.62	0.29	มากที่สุด
ภาพรวม						4.55	0.07	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานทะเบียนในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$ S.D. = 0.07) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$ S.D. = 0.04) การให้บริการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$ S.D. = 0.06) และ การให้บริการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$ S.D. = 0.12)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารหลักฐานทางการเรียน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า คุณภาพของเอกสาร เช่น ความคมชัดของตัวอักษร ความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$ S.D. = 0.29) ลำดับถัดมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความรวดเร็ว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ S.D. = 0.29) ลำดับที่ 3 คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการขอเอกสาร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ S.D. = 0.28)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับการยื่นคำร้องต่าง ๆ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานงานให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายข้อมูลและตอบข้อสงสัยได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.29) ลำดับถัดมา คือ ความเข้าใจง่ายของแบบฟอร์มคำร้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.26) ลำดับที่ 3 คือ ความสะดวกในการตรวจสอบผลคำร้องให้ผู้ยื่นทราบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.24)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียน พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานอธิบายข้อมูลชัดเจนทำให้เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$ S.D. = 0.29) ลำดับถัดมา มีประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน และให้ข้อมูลตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ S.D. = 0.29) ลำดับที่ 3 คือ มีความสุภาพ อธิบายดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.27)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานอาคารและสถานที่

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานอาคารและสถานที่ จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ใน 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อทำกิจกรรมสำหรับประชาชนและชุมชน การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อการจัดการเรียนการสอน การให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน การบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยฯ การรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัยฯ รวมทั้งสิ้น 25 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานอาคารสถานที่

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อทำกิจกรรมสำหรับประชาชนและชุมชน						4.45	0.06	มาก
1. การเดินทางเพื่อเข้าถึงสถานที่ในการจัดกิจกรรม	128	64	15	0	0	4.55	0.27	มาก
2. ความสะดวกด้านสถานที่ในการจัดกิจกรรม	107	76	23	1	0	4.40	0.23	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสถานที่ในการใช้จัดกิจกรรม	115	71	21	0	0	4.45	0.24	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นสำหรับการใช้จัดกิจกรรม	113	72	21	1	0	4.43	0.24	มาก
5. สภาพแวดล้อมโดยรอบของสถานที่ในการใช้จัดกิจกรรม	111	73	22	1	0	4.42	0.24	มาก
2. การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อการจัดการเรียนการสอน						4.28	0.09	มาก
1. สภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน	86	77	38	6	0	4.17	0.19	มาก
2. ความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารและในอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน	87	79	40	1	0	4.22	0.20	มาก
3. ความพร้อมของอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน	100	80	24	3	0	4.34	0.22	มาก
4. การดูแลรักษาความสะอาดของบุคลากรที่รับผิดชอบอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน	107	76	23	1	0	4.40	0.23	มาก
5. การอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ที่ใช้จัดการเรียนการสอน	99	74	30	4	0	4.29	0.21	มาก
3. การให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน						4.25	0.03	มาก
1. จุดให้บริการน้ำ - ไฟฟ้า	88	80	37	2	0	4.23	0.18	มาก
2. จุดให้บริการสุขา	90	84	30	3	0	4.26	0.19	มาก
3. จุดทิ้งขยะ	92	84	30	1	0	4.29	0.19	มาก
4. ความสะอาดภายในวิทยาลัยฯ	88	79	37	2	1	4.21	0.18	มาก
5. การดูแลบำรุงรักษาสาธารณูปโภคพื้นฐาน	93	81	31	1	1	4.28	0.19	มาก
4. การบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยฯ						4.22	0.05	มาก
1. การอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่	85	85	32	5	0	4.21	0.20	มาก
2. ความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่	85	82	36	3	1	4.19	0.20	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	100	73	31	3	0	4.30	0.21	มาก
4. สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยฯ	86	82	35	4	0	4.21	0.20	มาก
5. การดูแลบำรุงรักษาอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยฯ	83	81	39	4	0	4.17	0.19	มาก
5. การรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัยฯ						4.45	0.08	มาก
1. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน	122	67	17	1	0	4.50	0.25	มาก
2. มีการรักษาความปลอดภัยช่วงกลางวันและกลางคืน	120	67	20	0	0	4.48	0.25	มากที่สุด
3. ความสว่างของไฟส่องสว่างในบริเวณโดยรอบอาคารและทางเดิน	102	73	30	1	1	4.32	0.22	มาก
4. ความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์และยานพาหนะที่จอดในพื้นที่	126	67	14	0	0	4.54	0.26	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตรวจตราและเฝ้าระวังภัย	114	67	25	1	0	4.42	0.24	มาก
ภาพรวม						4.33	0.06	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานอาคารสถานที่ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$ S.D. = 0.06) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อยมีลำดับดังนี้ การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อทำกิจกรรมสำหรับประชาชนและชุมชน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$ S.D. = 0.06) และการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัยโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$ S.D. = 0.08) การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อการจัดการเรียนการสอน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$ S.D. = 0.09) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$ S.D. = 0.03) และการบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$ S.D. = 0.05)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อทำกิจกรรมสำหรับประชาชน และชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า การเดินทางเพื่อเข้าถึงสถานที่ในการจัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ S.D. = 0.27) ลำดับถัดมา คือ ความพร้อมของสถานที่ในการใช้จัดกิจกรรม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.24) ลำดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นสำหรับการใช้จัดกิจกรรม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$ S.D. = 0.24)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อการจัดการเรียนการสอน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การดูแลรักษาความสะอาดของบุคลากรที่รับผิดชอบอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$ S.D. = 0.23) ลำดับถัดมา คือ ความพร้อมของอาคารที่ใช้จัดการเรียนการสอน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$ S.D. = 0.22) ลำดับที่ 3 คือ การอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ที่ใช้จัดการเรียนการสอน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$ S.D. = 0.21)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จุดทิ้งขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$ S.D. = 0.19) ลำดับถัดมา คือ การดูแลบำรุงรักษาสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$ S.D. = 0.19) ลำดับที่ 3 คือ จุดให้บริการสุขา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$ S.D. = 0.19)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยพบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.21) ลำดับถัดมา มีประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ การอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.20) ลำดับที่ 3 คือ ความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.20)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัยฯ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัยฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์และยานพาหนะที่จอดในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ S.D. = 0.26) ลำดับถัดมา คือ มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.25) ลำดับที่ 3 คือ การรักษาความปลอดภัยช่วงกลางวันและกลางคืน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = 0.25)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และเฟสบุคของวิทยาลัยฯ และการให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ ปรากฏผลดังนี้ ตาราง 6 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และเฟสบุคของวิทยาลัยฯ						4.50	0.05	มากที่สุด
1. ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	117	69	20	1	0	4.46	0.24	มาก
2. มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป	135	52	20	0	0	4.56	0.27	มากที่สุด
3. การจัดหมวดหมู่ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความชัดเจนและค้นหาได้สะดวก	115	70	20	2	0	4.44	0.24	มาก
4. ความรวดเร็วในการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของวิทยาลัย	130	57	19	1	0	4.53	0.26	มากที่สุด
5. การเปิดให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์	129	59	17	2	0	4.52	0.26	มากที่สุด
2. การให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต						4.39	0.11	มาก
1. ความเร็วและเสถียรภาพของอินเทอร์เน็ต	105	70	26	3	3	4.31	0.22	มาก
2. ความสะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่	120	60	24	2	1	4.43	0.24	มาก
3. ความสะดวกในการรับรหัสผ่านหรือการลงทะเบียนเข้าใช้งาน	102	70	34	0	1	4.31	0.21	มาก
4. ความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่าย	137	53	16	1	0	4.57	0.28	มากที่สุด
5. อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ สามารถรองรับการเรียนออนไลน์หรือการทำงานได้	106	67	31	1	2	4.32	0.22	มาก
ภาพรวม						4.45	0.08	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.05) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และเฟสบุคของวิทยาลัยฯ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.05) และ การให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$ S.D. = 0.11)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และเฟสบุคของวิทยาลัยฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.27) ลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วในการอัปเดตข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของวิทยาลัยฯ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ S.D. = 0.26) ลำดับที่ 3 คือ การเปิดให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะผ่าน Facebook หรือเว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = 0.26)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$ S.D. = 0.28) ลำดับถัดมา คือ ความสะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$ S.D. = 0.24) ลำดับที่ 3 คือ อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ สามารถรองรับการเรียนออนไลน์หรือการทำงานได้โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$ S.D. = 0.22)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานวิทยบริการและห้องสมุด

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานวิทยบริการและห้องสมุด จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการ ยืม-คืน หนังสือที่เป็นเอกสาร และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียนรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานวิทยบริการและห้องสมุด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการ ยืม-คืน หนังสือที่เป็นเอกสาร และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์						4.46	0.13	มาก
1. ขั้นตอนการยืมและคืนหนังสือง่ายและสะดวก	132	68	7	0	0	4.60	0.28	มากที่สุด
2. หนังสือและเอกสารที่ต้องการยืมมีจำนวนเพียงพอ	98	97	12	0	0	4.42	0.25	มาก
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยืม-คืนหนังสือ	129	65	13	0	0	4.56	0.27	มากที่สุด
4. ความหลากหลายของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ	99	97	11	0	0	4.43	0.25	มาก
5. หนังสืออยู่ในสภาพดีและพร้อมให้บริการ	95	75	37	0	0	4.28	0.21	มาก
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน						4.45	0.03	มาก
1. การจัดหาและอัปเดตหนังสือทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอ	115	75	16	1	0	4.47	0.25	มาก
2. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุดเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ	114	73	19	1	0	4.45	0.24	มาก
3. พื้นที่อ่านหนังสือและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	115	75	16	1	0	4.47	0.25	มาก
4. จัดหาหนังสือเรียน หนังสืออ่านเสริมทั่วไป ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	95	97	15	0	0	4.39	0.24	มาก
5. การจัดชั้นหนังสือเป็นระเบียบ ถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา	113	75	19	0	0	4.45	0.24	มาก
ภาพรวม						4.45	0.08	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิทยบริการและห้องสมุด ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$ S.D. = 0.08) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการยืม - คืนหนังสือที่เป็นเอกสาร และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$ S.D. = 0.13) และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$ S.D. = 0.03)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม - คืนหนังสือที่เป็นเอกสาร และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับแรก พบว่า ขั้นตอนการยืมและคืนหนังสือง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$ S.D. = 0.28) ลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยืม-คืนหนังสือ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{x} = 4.56$ S.D. = 0.27) ลำดับที่ 3 คือ ความหลากหลายของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$ S.D. = 0.25)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน พบว่าเมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การจัดหาและอัปเดตหนังสือทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอ และพื้นที่อ่านหนังสือและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$ S.D. = 0.25) ลำดับถัดไปมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุดเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ และ การจัดชั้นหนังสือเป็นระเบียบ ถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$ S.D. = 0.24) ลำดับที่ 3 คือ จัดหาหนังสือเรียนหนังสืออ่านเสริมทั่วไป ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$ S.D. = 0.25)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประชาสัมพันธ์

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประชาสัมพันธ์จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และการประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประชาสัมพันธ์

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ						4.33	0.08	มาก
1. ข่าวประชาสัมพันธ์ มีข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง	99	97	11	0	0	4.43	0.25	มาก
2. เนื้อหาของข่าวมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	70	36	1	0	4.30	0.21	มาก
3. ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเหมาะสมเช่น เว็บไซต์, Facebook, LINE, บอร์ดประชาสัมพันธ์	95	97	14	1	0	4.38	0.24	มาก
4. ข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของผู้รับข่าวสาร	95	86	22	3	1	4.31	0.22	มาก
5. การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความสวยงามและน่าสนใจ	95	72	36	2	0	4.23	0.20	มาก
2. การประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์						4.28	0.06	มาก
1. ช่องทางการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในชุมชน เช่น การประชุม LINE, Facebook	97	88	22	0	0	4.36	0.23	มาก
2. ข่าวสารและกิจกรรมที่เผยแพร่ได้รับความสนใจจากชุมชน	93	70	44	0	0	4.24	0.20	มาก
3. ชุมชนสามารถเข้าใจข้อมูลที่ได้ดี และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้	100	70	37	0	0	4.30	0.21	มาก
4. การประชาสัมพันธ์สามารถช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของวิทยาลัย	100	70	35	2	0	4.29	0.21	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมได้ดี	89	73	45	0	0	4.21	0.20	มาก
ภาพรวม						4.31	0.07	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานประชาสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$ S.D. = 0.07) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 4.33$ S.D. = 0.08) และการประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$ S.D. = 0.06)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ข่าวประชาสัมพันธ์ มีข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$ S.D. = 0.25) ลำดับถัดมา คือ ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเหมาะสมเช่น เว็บไซต์ Facebook LINE บอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$ S.D. = 0.24) ลำดับที่ 3 คือ ข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการของผู้รับข่าวสาร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$ S.D. = 0.22)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในชุมชน เช่น การประชุม LINE, Facebook มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$ S.D. = 0.23) ลำดับถัดมา คือ ชุมชนสามารถเข้าใจข้อมูลที่ได้ดี และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$ S.D. = 0.21) ลำดับที่ 3 คือ การประชาสัมพันธ์สามารถช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของวิทยาลัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$ S.D. = 0.21)

ผลความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของแต่ละงานแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวนที่มีต่องานบริการทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา จำนวน 129 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 20 คน ผู้บริหาร 3 คน ข้าราชการครู จำนวน 35 คน พนักงานราชการ จำนวน 4 คน ครูพิเศษสอน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน ใน 5 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานอาคารสถานที่ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ งานวิทยบริการและห้องสมุด และงานประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 9 ผลความพึงพอใจต่อการบริการของแต่ละงานแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

งานที่ให้บริการทั่วไป	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ							ค่าเฉลี่ยภาพรวม	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	นักเรียน นักศึกษา (129 คน)	ประชาชนทั่วไป (20 คน)	ผู้บริหาร (3 คน)	ข้าราชการครู (35 คน)	พนักงานราชการ (4 คน)	ครูพิเศษสอน (2 คน)	เจ้าหน้าที่ (14 คน)			
1. งานทะเบียน	4.28	4.56	4.60	4.59	4.55	4.62	4.63	4.55	0.12	มากที่สุด
2. งานอาคารสถานที่	4.11	4.50	4.31	4.40	4.35	4.32	4.32	4.33	0.12	มาก
3. งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ	4.17	4.49	4.50	4.52	4.49	4.52	4.43	4.45	0.13	มาก
4. งานวิทยบริการและห้องสมุด	4.20	4.25	4.49	4.70	4.62	4.48	4.50	4.46	0.18	มาก
5. งานประชาสัมพันธ์	4.07	4.45	4.32	4.36	4.28	4.32	4.40	4.31	0.12	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม	4.17	4.45	4.44	4.51	4.46	4.45	4.46	4.42	0.11	มาก
S.D.ความพึงพอใจภาพรวม	0.08	0.12	0.13	0.14	0.14	0.13	0.12	0.10		
ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้งหมด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก		

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$ S.D. = 0.11) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ งานทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$ S.D. = 0.12) งานวิทยบริการและห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$ S.D. = 0.18) งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.13) งานอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$ S.D. = 0.12) และงานประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$ S.D. = 0.12)

เมื่อแยกเป็นรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มนักเรียน นักศึกษา จำนวน 129 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = 0.08) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 20 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.12) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 3 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$ S.D. = 0.12) กลุ่มข้าราชการครู จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.14) กลุ่มพนักงานราชการ จำนวน 4 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.14) กลุ่มครูพิเศษสอน จำนวน 2 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.13) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 5 งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$ S.D. = 0.10)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) และการแจกแจงความถี่ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1. งานทะเบียน มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - ให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ จำนวน 1 ครั้ง
 - บริการ รวดเร็ว ประทับใจ จำนวน 1 ครั้ง
2. งานอาคารสถานที่ มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - ควรปรับปรุงบรรยากาศให้ดูสวยงามกว่านี้ให้มาก จำนวน 1 ครั้ง
 - บริการดี และช่วยเหลืองานอย่างเต็มที่ รวดเร็วตามแบบที่ต้องการ จำนวน 1 ครั้ง
3. งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - แก้ไขข้อมูล และอัปเดตได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย จำนวน 1 ครั้ง
 - หน้าเว็บไซต์ยังไม่สวย ไม่ดึงดูดความสนใจเท่าที่ควร จำนวน 1 ครั้ง
4. งานวิทยบริการและห้องสมุด มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ข้อ ได้แก่
 - บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 1 ครั้ง
5. งานประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะจำนวน 5 ข้อ ได้แก่
 - ไม่ค่อยมีการลงประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ จำนวน 1 ครั้ง
 - นานๆ จะลงข่าวประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 ครั้ง
 - ไม่มีการลงภาพหรือข่าวอย่างเป็นปัจจุบันทันทั่วทั้งที่ จำนวน 1 ครั้ง
 - การตอบข้อความในช่องแชทช้ามาก บางทีใช้เวลาหลายวัน จำนวน 1 ครั้ง
 - อัปเดตข้อมูล รวดเร็วฉับไวดี จำนวน 1 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	26	44.83
หญิง	32	55.17
รวม	58	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 เพศชาย 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝ่ายวิชาการ	13	22.41
ฝ่ายบริหารทรัพยากร	26	44.83
ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ	8	13.79
ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา	11	18.97
รวม	58	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากร จำนวน 26 คน ร้อยละ 44.83 รองลงมา ฝ่ายวิชาการ จำนวน 13 คน ร้อยละ 22.41 ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา จำนวน 11 คน ร้อยละ 18.97 และฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ จำนวน 8 คน ร้อยละ 13.79

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	ร้อยละ เพศชาย	ร้อยละ เพศหญิง
ครูและบุคลากรทางการศึกษา						
- ข้าราชการครู	35	60.34	17	18	48.57	51.43
- พนักงานราชการ	4	6.90	0	4	0.00	100.00
- ครูพิเศษสอน	2	3.45	0	2	0.00	100.00
- เจ้าหน้าที่	14	24.14	7	7	50.00	50.00
- ผู้บริหาร	3	5.17	1	2	33.33	66.67
รวม	58	100.00	25.00	33.00	43.10	56.90

จากตารางที่ 12 พบว่า สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู 35 คน ร้อยละ 60.34 รองลงมาเจ้าหน้าที่ 14 คน ร้อยละ 24.14 พนักงานราชการ 4 คน ร้อยละ 6.90 ผู้บริหาร 3 คน ร้อยละ 5.17 และครูพิเศษสอน 2 คน ร้อยละ 3.45

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 งานบุคลากร จำนวน 15 ข้อ
- 2.2 งานพัสดุ จำนวน 20 ข้อ
- 2.3 งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 10 ข้อ
- 2.4 งานการเงิน จำนวน 15 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังตาราง 13 – 17 และมีการอภิปรายผลดังนี้

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานบุคลากร

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบุคลากร จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การให้บริการออกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ มีประเด็นย่อยในการสำรวจความพึงพอใจรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานบุคลากร

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา						4.82	0.05	มากที่สุด
1. ให้คำแนะนำ ขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	46	9	3	0	0	4.74	0.34	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำได้	50	6	2	0	0	4.83	0.37	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการและติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	50	8	0	0	0	4.86	0.37	มากที่สุด
4. ความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูลให้บริการ	48	10	0	0	0	4.83	0.36	มากที่สุด
5. การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ และสืบค้นได้ง่าย	49	9	0	0	0	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การให้บริการออกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา						4.71	0.07	มากที่สุด
1. เอกสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	40	18	0	0	0	4.69	0.30	มากที่สุด
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการขอเอกสาร	40	18	0	0	0	4.69	0.30	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย	44	9	5	0	0	4.67	0.32	มากที่สุด
4. การออกเอกสารตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	48	10	0	0	0	4.83	0.36	มากที่สุด
5. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ	46	5	7	0	0	4.67	0.34	มากที่สุด
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ						4.74	0.06	มากที่สุด
1. ความชัดเจนของข้อมูลและแนวทางที่ให้คำแนะนำตรงกับความต้องการ	46	12	0	0	0	4.79	0.34	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์การให้คำแนะนำ	45	9	4	0	0	4.71	0.33	มากที่สุด
3. มีการติดตามและให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง	42	14	2	0	0	4.69	0.31	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการให้คำแนะนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพได้จริง	40	18	0	0	0	4.69	0.30	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	47	11	0	0	0	4.81	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร						4.76	0.05	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานบุคลากรในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.76$ $\sigma = 0.05$) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.82$ $\sigma = 0.05$) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.74$ S.D. = 0.06) และ การให้บริการออกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.71$ $\sigma = 0.06$)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการและติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.86$ $\sigma = 0.37$) ลำดับถัดมา คือ การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ และสืบค้นได้ง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.84$ $\sigma = 0.37$) ลำดับที่ 3 มีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.83$ $\sigma = 0.37$) และ ความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.83$ $\sigma = 0.36$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การออกเอกสารตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.83$ $\sigma = 0.36$) ลำดับถัดมา มีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ เอกสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และความสะดวกและรวดเร็วในการขอเอกสาร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.69$ $\sigma = 0.30$) ลำดับที่ 3 มีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$ $\sigma = 0.34$) และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$ $\sigma = 0.32$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.81$ $\sigma = 0.35$) ลำดับถัดมา คือ ความชัดเจนของข้อมูลและแนวทางที่ให้คำแนะนำตรงกับ ความต้องการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.79$ $\sigma = 0.34$) ลำดับที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์การให้คำแนะนำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.71$ $\sigma = 0.33$)

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานพัสดุ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัสดุ จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส การให้บริการด้านยานพาหนะ การให้บริการด้านการซ่อมแซมพัสดุ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ มีประเด็นน้อยในการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานพัสดุ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส						4.66	0.04	มากที่สุด
1. การปฏิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด	45	10	3	0	0	4.72	0.33	มากที่สุด
2. ดำเนินงานที่เปิดเผย โปร่งใส และตรวจสอบได้	43	9	6	0	0	4.64	0.31	มากที่สุด
3. ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	44	6	8	0	0	4.62	0.32	มากที่สุด
4. คุณภาพของพัสดุที่ได้รับตรงตามความต้องการ	44	8	6	0	0	4.66	0.32	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานทำงานโดยคำนึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ	44	9	5	0	0	4.67	0.32	มากที่สุด
2. การให้บริการด้านยานพาหนะ						4.55	0.04	มากที่สุด
1. ความชัดเจนของขั้นตอนและระเบียบการขอใช้ยานพาหนะ	39	12	7	0	0	4.55	0.28	มากที่สุด
2. ความพร้อมของยานพาหนะที่ให้บริการ	34	19	5	0	0	4.50	0.25	มากที่สุด
3. ความสามารถในการขับขี่ที่ปลอดภัยและปฏิบัติตามกฎจราจรของพนักงานขับรถ	40	13	5	0	0	4.60	0.29	มากที่สุด
4. การจัดสรรยานพาหนะให้เหมาะสมกับภารกิจ	38	13	7	0	0	4.53	0.27	มากที่สุด
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	38	14	6	0	0	4.55	0.27	มากที่สุด
3. การให้บริการด้านการซ่อมแซมพัสดุ						4.42	0.09	มาก
1. ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาในการซ่อมแซม	35	14	8	0	1	4.41	0.25	มาก
2. การแจ้งข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับการซ่อม	34	13	9	1	1	4.34	0.23	มาก
3. หลังจากได้รับการซ่อมพัสดุแล้ว สามารถใช้งานได้ตามปกติ	36	19	3	0	0	4.57	0.27	มากที่สุด
4. ความคุ้มค่าของงานซ่อมแซมเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	34	13	11	0	0	4.40	0.24	มาก
5. มีการสำรวจความบกพร่องเสียหายของพัสดุอย่างสม่ำเสมอเพื่อวางแผนซ่อมแซม	34	14	8	1	1	4.36	0.24	มาก
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ						4.47	0.12	มาก
1. ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น	34	16	4	4	0	4.38	0.24	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุได้ชัดเจน ทุกคำถาม	34	16	4	4	0	4.38	0.24	มาก
3. ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพและอัธยาศัยของผู้ปฏิบัติงาน	44	6	8	0	0	4.62	0.32	มากที่สุด
4. คำแนะนำของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถตรวจรับพัสดุได้ ทันเวลาใช้งาน	38	17	1	2	0	4.57	0.28	มากที่สุด
5 ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำโดยอ้างอิงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	35	12	10	1	0	4.40	0.24	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของงานพัสดุ						4.52	0.04	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานพัสดุในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$ $\sigma = 0.04$) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$ $\sigma = 0.04$) การให้บริการด้านยานพาหนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55$ $\sigma = 0.04$) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$ $\sigma = 0.12$) และการให้บริการด้านการซ่อมแซมพัสดุ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.42$ $\sigma = 0.09$)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า การปฏิบัติตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.72$ $\sigma = 0.33$) ลำดับถัดมา คือ ผู้ปฏิบัติงานทำงานโดยคำนึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$ $\sigma = 0.32$) ลำดับที่ 3 คือ คุณภาพของพัสดุที่ได้รับตรงตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$ $\sigma = 0.32$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านยานพาหนะ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้บริการด้านยานพาหนะ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการขับขี่ที่ปลอดภัยและปฏิบัติตามกฎจราจรของพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.60$ $\sigma = 0.29$) ลำดับถัดมา มีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของขั้นตอนและระเบียบการขอใช้ยานพาหนะ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55$ $\sigma = 0.28$) และ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55$ $\sigma = 0.27$) ลำดับที่ 3 คือ การจัดสรรยานพาหนะให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$ $\sigma = 0.27$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการซ่อมแซมพัสดุ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการซ่อมแซมพัสดุ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หลังจากได้รับการซ่อมพัสดุแล้ว สามารถใช้งานได้ตามปกติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$ $\sigma = 0.27$) ลำดับถัดมา คือ ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาในการซ่อมแซม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$ $\sigma = 0.25$) ลำดับที่ 3 คือ ความคุ้มค่าของงานซ่อมแซมเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$ $\sigma = 0.24$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดีของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.62$ $\sigma = 0.32$) ลำดับถัดมา คือ คำแนะนำของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถตรวจรับพัสดุได้ ทันเวลาใช้งาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$ $\sigma = 0.28$) ลำดับที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำโดยอ้างอิงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$ $\sigma = 0.24$)

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานบริหารงานทั่วไป

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหารงานทั่วไป จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการแจ้งข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง และการให้บริการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก มีประเด็นย่อยในการสำรวจความพึงพอใจรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานบริหารงานทั่วไป

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการแจ้งข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง						4.48	0.08	มาก
1. ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายละเอียดในข่าวสารที่แจ้ง	38	13	7	0	0	4.53	0.27	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, หนังสือเวียน	40	12	6	0	0	4.59	0.29	มากที่สุด
3. ความสามารถในการแจ้งข้อมูลเร่งด่วนอย่างทันท่วงที	41	9	4	4	0	4.50	0.29	มากที่สุด
4. ผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่ข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ครบถ้วนทุกครั้ง	35	12	10	1	0	4.40	0.24	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานรักษาความลับของหนังสือราชการตามชั้นความลับ	35	12	10	1	0	4.40	0.24	มาก
2. การให้บริการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก						4.53	0.09	มากที่สุด
1. ความสะดวกในการขอใช้บริการจัดส่งหนังสือราชการ	34	14	8	2	0	4.38	0.22	มาก
2. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน	38	17	1	2	0	4.57	0.26	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการดำเนินการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก	40	12	2	3	0	4.56	0.26	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของช่องทางการจัดส่ง เช่น ไปรษณีย์ อีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	44	6	8	0	0	4.62	0.29	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	38	13	7	0	0	4.53	0.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป						4.51	0.09	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานบริหารงานทั่วไปในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$ $\sigma = 0.09$) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้บริการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$ $\sigma = 0.09$) และการให้บริการแจ้งข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$ $\sigma = 0.08$)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการแจ้งข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.59$ $\sigma = 0.29$) ลำดับถัดมาคือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของรายละเอียดในข่าวสารที่แจ้ง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$ $\sigma = 0.27$) ลำดับที่ 3 คือ ความสามารถในการแจ้งข้อมูลเร่งด่วนอย่างทันท่วงที โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50$ $\sigma = 0.29$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้บริการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้บริการจัดส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายนอก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางการจัดส่ง เช่น ไปรษณีย์ อีเมลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.62$ $\sigma = 0.29$) ลำดับถัดมาคือ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$ $\sigma = 0.26$) ลำดับที่ 3 คือ ความรวดเร็วในการดำเนินการจัดส่งหนังสือราชการไป ยังหน่วยงานภายนอก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.56$ $\sigma = 0.26$)

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานการเงิน

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริหารงานทั่วไป จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการด้านการยืมเงินและคืนเงิน เพื่อเดินทางไปราชการ หรือปฏิบัติราชการ การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน มีประเด็นย่อยในการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ปรากฏผลดังนี้ ตาราง 16 แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อของงานการเงิน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนผู้ตอบ)					μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. การให้บริการด้านการยืมเงินและคืนเงิน เพื่อเดินทางไปราชการ หรือปฏิบัติราชการ						4.65	0.02	มากที่สุด
1. ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกในการยืมเงิน-คืนเงิน แก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	46	5	7	0	0	4.67	0.34	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการยืมเงินและคืนเงินได้อย่างถูกต้อง	40	12	6	0	0	4.59	0.29	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	46	5	7	0	0	4.67	0.34	มากที่สุด
4. ความสามารถในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน สำหรับการยืมเงินและคืนเงินของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ตลอดจนให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับบริการ	45	6	7	0	0	4.66	0.33	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานติดตาม ทวงถาม ผู้ที่ไม่คืนเงินยืม ภายในเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ	46	5	7	0	0	4.67	0.34	มากที่สุด
2. การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส						4.70	0.05	มากที่สุด
1. ผู้ปฏิบัติงานยึดถือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง	43	15	0	0	0	4.74	0.32	มากที่สุด
2. การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆเป็นไปอย่างรวดเร็ว ของการเบิกจ่ายเงิน	42	16	0	0	0	4.72	0.32	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	44	14	0	0	0	4.76	0.33	มากที่สุด
4. ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมสำหรับการตรวจสอบย้อนหลัง	45	6	7	0	0	4.66	0.33	มากที่สุด
5. การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	45	5	8	0	0	4.64	0.33	มากที่สุด
3. การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน						4.71	0.04	มากที่สุด
1. ให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	46	5	7	0	0	4.67	0.34	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย	45	9	4	0	0	4.71	0.33	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและไม่เลือกปฏิบัติ	42	14	2	0	0	4.69	0.31	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการให้คำแนะนำ	42	14	2	0	0	4.69	0.31	มากที่สุด
5. ผู้รับบริการสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงิน ได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จ	45	13	0	0	0	4.78	0.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของงานการเงิน						4.69	0.04	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานการเงินในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.69$ $\sigma = 0.04$) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.71$ $\sigma = 0.04$) การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.70$ $\sigma = 0.05$) และการให้บริการด้านการยืมเงินและค้ำเงิน เพื่อเดินทางไปราชการ หรือปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.65$ $\sigma = 0.02$)

เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการยืมเงินและค้ำเงิน เพื่อเดินทางไปราชการ หรือปฏิบัติราชการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับแรก พบว่ามีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 3 ข้อ คือ ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกในการยืมเงิน-ค้ำเงิน แก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติงานติดตาม ทวงถาม ผู้ที่ไม่ค้ำเงินยืม ภายในเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$ $\sigma = 0.34$) ลำดับถัดมา คือ ความสามารถในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน สำหรับการยืมเงิน และค้ำเงินของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ตลอดจนให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$ $\sigma = 0.33$) ลำดับที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการยืมเงิน และค้ำเงินได้อย่างถูกต้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.59$ $\sigma = 0.29$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.76$ $\sigma = 0.33$) ลำดับถัดมา คือ ผู้ปฏิบัติงานยึดถือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.74$ $\sigma = 0.32$) ลำดับที่ 3 คือ การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆเป็นไปอย่างรวดเร็ว ของการเบิกจ่ายเงิน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.72$ $\sigma = 0.32$)

สำหรับหัวข้อความพึงพอใจต่อ การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน พบว่า เมื่อจัดอันดับหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงิน ได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.78$ $\sigma = 0.34$) ลำดับถัดมา คือ ให้ข้อมูลตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.71$ $\sigma = 0.33$) ลำดับที่ 3 พบว่ามีประเด็นย่อยที่มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและไม่เลือกปฏิบัติ และผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการให้คำแนะนำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.69$ $\sigma = 0.31$)

ผลความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของแต่ละงานแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวนที่มีต่องานบริการทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 3 คน ข้าราชการครู จำนวน 35 คน พนักงานราชการ จำนวน 4 คน ครูพิเศษสอน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน ใน 4 งาน ได้แก่ งานบุคลากร งานงานพัสดุ งานงานบริหารทั่วไป และงานการเงิน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม

กลุ่มงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ					μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
	ครูและบุคลากรทางการศึกษา							
	ผู้บริหาร	ข้าราชการครู	พนักงานราชการ	ครูพิเศษสอน	เจ้าหน้าที่			
1. งานบุคลากร	4.77	4.82	4.74	4.68	4.78	4.76	0.05	มากที่สุด
2. งานพัสดุ	4.53	4.67	4.55	4.48	4.36	4.52	0.11	มากที่สุด
3. งานบริหารงานทั่วไป	4.62	4.50	4.49	4.52	4.43	4.51	0.07	มากที่สุด
4. งานการเงิน	4.68	4.72	4.74	4.70	4.62	4.69	0.05	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม	4.65	4.68	4.63	4.60	4.55	4.62	0.05	มากที่สุด
S.D. ความพึงพอใจภาพรวม	0.10	0.13	0.13	0.11	0.19	0.12		
ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้งหมด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด			

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมาก ($\mu = 4.62$ $\sigma = 0.07$) เมื่อจัดอันดับประเด็นหลักที่มีความพึงพอใจจากมากไปน้อย มีลำดับดังนี้ งานบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.76$ $\sigma = 0.05$) งานการเงิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.69$ $\sigma = 0.05$) งานพัสดุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$ $\sigma = 0.11$) และงานบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$ $\sigma = 0.07$)

เมื่อแยกเป็นรายกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหาร จำนวน 3 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.65$ $\sigma = 0.10$) กลุ่มข้าราชการครู จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.68$ $\sigma = 0.13$) กลุ่มพนักงานราชการ จำนวน 4 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.63$ $\sigma = 0.13$) กลุ่มครูพิเศษสอน จำนวน 2 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.60$ $\sigma = 0.11$) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการบริการทั่วไปของทั้งงาน 4 งาน ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55$ $\sigma = 0.19$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) และการแจกแจงความถี่ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. งานบุคลากร มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - โดยรวมปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี จำนวน 1 ครั้ง
 - ตีเยี่ยม จำนวน 1 ครั้ง
2. งานพัสดุ มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - มีเจ้าหน้าที่พัสดุน้อยเกินไป หากมีงานเร่งด่วน ทำให้งานล่าช้า จำนวน 1 ครั้ง
 - ปฏิบัติงาน โดยรวมดี จำนวน 1 ครั้ง
3. งานบริหารงานทั่วไป มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ข้อ ได้แก่
 - บางครั้งเอกสารที่ส่งมาให้ ไม่ครบถ้วน จำนวน 1 ครั้ง
 - ปฏิบัติงานค่อนข้างรวดเร็วดี จำนวน 1 ครั้ง
4. งานการเงิน มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ข้อ ได้แก่
 - บริการดี ใจเย็น สุภาพ จำนวน 1 ครั้ง

ตอนที่ 2 การนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริมพัฒนา

ผลการให้ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ได้ข้อสรุป ดังนี้

แนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการทั่วไปแก่ ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. การบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการดังนี้

รายการ	ความถี่
1.1 สำรวจการชำรุดบกพร่อง ความปลอดภัย ของอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ทั้งภายในและภายนอกอาคาร อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง	5
1.2 ซ่อมแซมตามความจำเป็นเร่งด่วน ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	4
1.3 มอบหมายให้ผู้เรียนและครูประจำแผนกวิชา ร่วมกันดูแลพื้นที่	5
1.4 แต่งตั้งคณะกรรมการนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ	4

2. การให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

รายการ	ความถี่
2.1 เปลี่ยนอุปกรณ์แม่ข่ายกระจายสัญญาณ (switch) เพื่อขยายความกว้างของช่องความถี่ในการรับส่งข้อมูล (Band Width)	5
2.2 สร้างจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อินเทอร์เน็ตส่วนกลาง เพื่อการปฏิบัติงานเป็นหลัก จะช่วยแก้ปัญหาความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	4

3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน

รายการ	ความถี่
3.1 ส่งเสริมให้ครูเสนอรายชื่อหนังสือสำหรับการจัดหาหนังสือเรียน หนังสืออ่านเสริมทั่วไป ให้มากขึ้น	5
3.2 จัดการประชุมสัมพันธส่งเสริมการอ่านผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น	4
3.3 จัดการประชุมสัมพันธหนังสือเข้าใหม่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย	5

4. การประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์

รายการ	ความถี่
4.1 สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนให้มากขึ้น	5
4.2 ศึกษาความต้องการของชุมชนในด้านต่างๆ และให้ความช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุน	4
4.3 ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการบริการและจิตอาสาให้กับชุมชน	5

แนวทางการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. การให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

รายการ	ความถี่
1.1 จัดเก็บข้อมูลโดยให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้น โดยใช้ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	5
1.2 อบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศและการจัดทำฐานข้อมูล	4

2. การให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส

รายการ	ความถี่
2.1 ตรวจสอบรายชื่อของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ และแจ้งให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทราบกำหนดการต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ โดยทำเป็นหนังสือราชการทุกครั้ง	5
2.2 ประสานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้ตรวจรับพัสดุให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับแต่มีการส่งมอบพัสดุ	4

3. การให้บริการด้านซ่อมแซมพัสดุ

รายการ	ความถี่
3.1 แจ้งความข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับการซ่อมแซมพัสดุอย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	5
3.2 สำนักรวความบกพร่องเสียหายของพัสดุที่เป็นครุภัณฑ์อย่างน้อย ภาคเรียนละ 1 ครั้ง	4
3.3 ซ่อมพัสดุให้แล้วเสร็จก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อให้สามารถใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ	4

4. การให้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง

รายการ	ความถี่
4.1 ให้ผู้ปฏิบัติงานนำเอกสาร ไปให้ผู้รับผิดชอบลงนามรับทราบ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเวียนหนังสือ	5
4.2 ให้รองผู้อำนวยการ และ/หรือหัวหน้างานเป็นผู้ตรวจสอบ	4

5. การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส

รายการ	ความถี่
5.1 มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติยึดถือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง	5
5.2 มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้	5

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการศึกษาของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพ ประจำปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่ 1) เพื่อติดตามและประเมินผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ให้บริการ และ 2) เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่ให้บริการ มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ประชาชนทั่วไป ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละงาน พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

1) งานทะเบียน ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.07) โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการให้บริการเอกสารหลักฐาน และความชัดเจนของขั้นตอนการขอเอกสาร

2) งานอาคารสถานที่ มีคะแนนในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.06) โดยการให้บริการใช้อาคารสถานที่และการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ได้รับคะแนนสูงสุด แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดูสวยงามขึ้น

3) งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ได้รับคะแนน "มาก" ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.05) โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ดึงดูดความสนใจมากขึ้น

4) งานวิทยบริการและห้องสมุด ได้รับคะแนน "มาก" ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.08) โดยเฉพาะในด้านความสะดวกของการยืม-คืนหนังสือและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5) งานประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนน "มาก" ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.07) อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอัปเดตข่าวสารให้รวดเร็วและตอบกลับข้อความในช่องทางออนไลน์ให้ไวขึ้น

6) งานบุคลากร ได้รับคะแนน "มากที่สุด" ($\bar{\mu} = 4.76$, $\sigma = 0.05$) โดยเฉพาะด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ การให้บริการทะเบียนประวัติ และการออกเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องและครบถ้วน

7) งานพัสดุ ได้รับคะแนน "มากที่สุด" ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.04$) โดยเฉพาะการจัดหาพัสดุที่โปร่งใส การให้บริการยานพาหนะที่ปลอดภัย และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุที่เป็นประโยชน์

8) งานบริหารงานทั่วไป ได้รับคะแนน "มาก" ($\mu = 4.47$, $\sigma = 0.06$) โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กรให้รวดเร็วขึ้น

9) งานการเงิน ได้รับคะแนน "มากที่สุด" ($\bar{\mu} = 4.58$, $\sigma = 0.05$) โดยมีจุดเด่นในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการทางการเงิน รวมถึงความชัดเจนในระเบียบการเงิน

2. การนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนา จากข้อมูลที่ได้รับ วิทยาลัยสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ดังนี้

- 1) พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ งานทะเบียนสามารถพัฒนาในด้านการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นและเพิ่มช่องทางออนไลน์สำหรับการดำเนินการต่าง ๆ
- 2) เพิ่มความสะดวกสบายและความสวยงามของอาคารสถานที่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษาให้เอื้อต่อการใช้งานมากขึ้น
- 3) ปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศ ควรพัฒนาเว็บไซต์และระบบเครือข่ายให้ทันสมัยขึ้น รวมถึงเพิ่มความเร็วในการอัปเดตข้อมูล
- 4) ส่งเสริมการให้บริการด้านวิทยบริการและห้องสมุด ควรเพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้หลากหลายขึ้น
- 5) ปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มความรู้ในการลงข่าวสารและตอบกลับข้อความของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วขึ้น
- 6) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานบุคลากร ควรพัฒนาระบบให้บริการข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพที่ครอบคลุมและทันสมัยมากขึ้น
- 7) พัฒนาระบบงานพัสดุ ควรปรับปรุงขั้นตอนการซ่อมบำรุงพัสดุให้รวดเร็วขึ้น และเพิ่มมาตรฐานการจัดซื้อให้โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- 8) ปรับปรุงงานบริหารงานทั่วไป ควรพัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรและระบบการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 9) ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการทางการเงินที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่บุคลากร

โดยสรุป การสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้วิทยาลัยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

ผลการนำข้อมูลจากการประเมินเป็นแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สรุปได้ดังนี้

1. การบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย ฯ ควรดำเนินการดังนี้
 - 1) สำรวจการชำรุดบกพร่อง ความปลอดภัย ของอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานทั้งภายในและภายนอกอาคาร อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง
 - 2) ซ่อมแซมตามความจำเป็นเร่งด่วน ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร
 - 3) มอบหมายให้ผู้เรียนและครูประจำแผนกวิชาร่วมกันดูแลพื้นที่
 - 4) แต่งตั้งคณะกรรมการนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ

2. การให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

- 1) เปลี่ยนอุปกรณ์แม่ข่ายกระจายสัญญาณ (switch) เพื่อขยายความกว้างของช่องความถี่ในการรับส่งข้อมูล (Band Width)
- 2) สร้างจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อินเทอร์เน็ตส่วนกลาง เพื่อการปฏิบัติงานเป็นหลัก จะช่วยแก้ปัญหาความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร

3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการจัดหาหนังสือเรียน

- 1) ส่งเสริมให้ครูเสนอรายชื่อหนังสือสำหรับการจัดหาหนังสือเรียน หนังสืออ่านเสริมทั่วไป ให้มากขึ้น
 - 2) จัดการประชุมสัมพันธ์ส่งเสริมการอ่านผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น
 - 3) จัดการประชุมสัมพันธ์หนังสือเข้าใหม่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
- ## 4. การประสานงานกับชุมชนเพื่อการประชาสัมพันธ์
- 1) สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนให้มากขึ้น
 - 2) ศึกษาความต้องการของชุมชนในด้านต่างๆ และให้ความช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุน
 - 3) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการบริการและจิตอาสาให้กับชุมชน

แนวทางการให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. การให้บริการทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 1) จัดเก็บข้อมูลโดยให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้น โดยใช้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
 - 2) อบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศและการจัดทำฐานข้อมูล
2. การให้บริการจัดหาพัสดุ ด้วยความสุจริต โปร่งใส
 - 1) ตรวจสอบรายชื่อของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ และแจ้งให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทราบ กำหนดการต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ โดยทำเป็นหนังสือราชการทุกครั้ง
 - 2) ประสานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้ตรวจรับพัสดุให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับแต่มีการส่งมอบพัสดุ
3. การให้บริการด้านซ่อมแซมพัสดุ
 - 1) แจ้งความข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับการซ่อมแซมพัสดุอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 2) สำนวจความบกพร่องเสียหายของพัสดุที่เป็นครุภัณฑ์อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง
 - 3) ซ่อมพัสดุให้แล้วเสร็จก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อให้สามารถใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างเพียงพอ
4. การให้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารข้อมูลราชการไปยังผู้เกี่ยวข้อง
 - 1) ให้ผู้ปฏิบัติงานนำเอกสาร ไปให้ผู้รับผิดชอบลงนามรับทราบ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเวียนหนังสือ
 - 2) ให้รองผู้อำนวยการ และ/หรือหัวหน้างานเป็นผู้ตรวจสอบ
5. การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ด้วยความสุจริต โปร่งใส
 - 1) มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติยึดถือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง
 - 2) มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติจัดเก็บเอกสาร หลักฐาน ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. วิทยาลัยควรนำเอาผลความพึงพอใจในครั้งปรับปรุงและพัฒนา เพื่อแนวทางในการการบริหารจัดการสถานศึกษาและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการศึกษา
2. พัฒนาวิธีการเก็บข้อมูล ควรใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น
3. ขยายขอบเขตการศึกษา นอกจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ควรพิจารณาการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการล่วงหน้า เพื่อให้สามารถนำมาวางแผนพัฒนาบริการได้ตรงกับความต้องการมากขึ้น

แบบประเมินความพึงพอใจ



รายงานผลสัมฤทธิ์ของงาน
แบบประเมินความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

คุณผู้เรียน ประชาชนทั่วไป และบุคลากรของสถานศึกษา

ปีการศึกษา 2567

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา แก่ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป และครูและบุคลากรทางการศึกษา

รายนามผู้มีสิทธิ์การตอบแบบสอบถาม ปีการศึกษา 2567

ju.thamas.k@goldsmith.ac.th **ส่งกลับ**

❌ ไม่ใช้ร่วมกับ

* กรุณาอย่าลืมกดปุ่มส่งกลับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ 20-39

☐ 40-59

☐ 60 ปี ขึ้นไป

สถานศึกษา *

☐ วิทยาลัย นิสิตศึกษา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ครูและบุคลากรทางการศึกษา

สถานะครูและบุคลากรทางการศึกษา

☐ อาจารย์สอน

☐ พนักงานราชการ

☐ เจ้าหน้าที่

☐ อื่นๆ

ติดต่อ ส่งแบบฟอร์ม

ดำเนินการจัดทำโดย Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นโดย Google ฟอร์ม - ผู้ใช้สามารถดูประวัติการแก้ไขได้ - ไม่ควรเผยแพร่แบบฟอร์มนี้



รายงานผลสัมฤทธิ์ของงาน
แบบประเมินความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

คุณผู้เรียน ประชาชนทั่วไป และครูและบุคลากรของสถานศึกษา

ปีการศึกษา 2567

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา แก่ผู้เรียน ประชาชนทั่วไป และครูและบุคลากรทางการศึกษา

ju.thamas.k@goldsmith.ac.th **ส่งกลับ**

❌ ไม่ใช้ร่วมกับ

* กรุณาอย่าลืมกดปุ่มส่งกลับ

งานอาคารสถานที่

1. การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อทำกิจกรรมสำหรับประชาชนและชุมชน *

	5	4	3	2	1
1. การจัดการเพื่อจัดนิทรรศการนิทรรศการ	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความสะอาดด้านสถานที่ในการจัดกิจกรรม	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความพร้อมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	☐	☐	☐	☐	☐
4. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการจัดกิจกรรม	☐	☐	☐	☐	☐
5. สภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	☐	☐	☐	☐	☐

2. การให้บริการใช้อาคารสถานที่เพื่อจัดการเรียนการสอน *

	5	4	3	2	1
1. สภาพแวดล้อมโดยรวมอาคารที่จัดจัดการเรียนการสอน	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความสะอาดด้านสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความพร้อมของอาคารที่จัดจัดการเรียนการสอน	☐	☐	☐	☐	☐
4. การดูแลรักษาความสะอาดของอาคารที่จัดจัดการเรียนการสอน	☐	☐	☐	☐	☐
5. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน	☐	☐	☐	☐	☐

3. การให้บริการระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน *

	5	4	3	2	1
1. จุดให้บริการน้ำ-ไฟฟ้า	☐	☐	☐	☐	☐
2. จุดให้บริการสุขา	☐	☐	☐	☐	☐
3. จุดทิ้งขยะ	☐	☐	☐	☐	☐
4. ความสะอาดภายในวิทยาลัย	☐	☐	☐	☐	☐
5. การดูแลรักษาอาคารสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐

4. การบริการซ่อมแซมอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย *

	5	4	3	2	1
1. การอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ในการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐
3. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐
4. สภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย	☐	☐	☐	☐	☐
5. การดูแลรักษาอาคารและภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย	☐	☐	☐	☐	☐

5. การรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และทรัพย์สินของทางวิทยาลัย *

	5	4	3	2	1
1. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
2. มีการรักษาความปลอดภัยของอาคารและทรัพย์สิน	☐	☐	☐	☐	☐
3. ความสว่างของไฟส่องสว่างในบริเวณที่มีอาคารและทรัพย์สิน	☐	☐	☐	☐	☐
4. ความปลอดภัยของอาคารและทรัพย์สิน	☐	☐	☐	☐	☐
5. ความสามารถในการตรวจสอบและบำรุงรักษา	☐	☐	☐	☐	☐

มีความพึงพอใจในการขอใช้บริการของงานอาคารสถานที่ *

	1	2	3	4	5
	☆	☆	☆	☆	☆

ข้อเสนอแนะ สำหรับงานอาคารสถานที่

คำขอของคุณ

กลับ **ถัดไป** ส่งแบบฟอร์ม

ดำเนินการจัดทำโดย Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นโดย Google ฟอร์ม - ผู้ใช้สามารถดูประวัติการแก้ไขได้ - ไม่ควรเผยแพร่แบบฟอร์มนี้

Does this form look suspicious? 2/25/2567

Google ฟอร์ม

5 ดาว

4 ดาว

3 ดาว

2 ดาว

1 ดาว

บริการลูกค้า

แบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลการให้บริการและบุคลากรทางการศึกษา ภายในวิทยาลัย
กลุ่ม จักรวรรดิครูและบุคลากรทางการศึกษา ภายในวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2567

จุฬารัตน

วิทยาลัยการอาชีวศึกษา

ju.thamas.k@goldsmith.ac.th สนับสนุน

ดู ไม่ใช้ร่วมกับ

* กรุณาเป็นค่าเฉลี่ย

จำนวนบุคลากร

1. การให้บริการของระบบบริหารจัดการครูและบุคลากรทางการศึกษา *

5

4

3

2

1

1. ได้คำแนะนำ
ข้อเสนอแนะ และ
เอกสารที่เกี่ยวข้องได้
อย่างชัดเจน
หรือไม่ใช่

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของ
หน่วยงานหรือไม่

3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและ
ติดตั้งเจ้าหน้าที่ได้จริง

4. ความถูกต้องและรวดเร็วทันใจของข้อมูลที่ให้บริการ

5. การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบและ
สืบค้นได้ง่าย

2. การให้บริการเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลบุคลากรทางการศึกษา

5

4

3

2

1

1. เอกสารที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

2. ความสะอาดและรวดเร็วทันใจของการเอกสาร

3. ชื่อทางการให้บริการมีความเหมาะสมสะดวก และเข้าถึงง่าย

4. การออกเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการ

5. จำนวนไฟล์มีดิจิทัลเป็นกรณีให้บริการ

3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาและ พัฒนาวิชาชีพ *

5

4

3

2

1

1. ความชัดเจนของข้อมูลและแนวทางที่จัดทำแผนงานเกี่ยวกับความดีและการ

2. ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำ

3. มีการติดตามและให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการให้คำแนะนำที่ได้มีการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพได้อย่าง

5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ สำหรับจำนวนบุคลากร

คำขอของครูคุณ

คลิก

คลิก

ลิงก์บนฟอร์ม

ดำเนินการส่งผ่านไปยัง Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นโดย Google Docs และเผยแพร่ - ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ - โปรดตรวจสอบให้แน่ใจก่อนส่ง

Does this form look suspicious? แจ้งเหตุ

Google ฟอร์ม

[illegible]

ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	*700	*248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

(ที่มา : Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan. 1970 อ้างใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

ประจำปีการศึกษา 2567

