



คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา



ชนิดดา อ่องละออ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา



ชนิดดา อ่องละออ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

Service Quality of Registrar Office, Burapha University



CHANATDA OANGLAOR

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ชนัดดา อ่องละออ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุศลสวัสดิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิเชียร ตันศิริกงกล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

64920563: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, มหาวิทยาลัย
บูรพา, ชลบุรี

ชนิดดา อ่องละออ : คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา. (Service Quality of Registrar Office, Burapha University) คณะกรรมการ
ควบคุมงานนิพนธ์: โอฟาร ถิ่นบางเตียว ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกอง
ทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
เพศ อายุ และระดับชั้นปี ได้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 395 คน โดยใช้กลุ่ม
ตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์
ข้อมูลคือ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t - Test) และ One - way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของ
คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัย
บูรพา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับชั้นปี ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

64920563: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY, OF THE REGISTRAR, BURAPHA UNIVERSITY,
CHONBURI

CHANATDA OANGLAOR : SERVICE QUALITY OF REGISTRAR OFFICE,
BURAPHA UNIVERSITY. ADVISORY COMMITTEE: OLARN THINBANGTIEO, 2024.

The objectives of this research on service quality of the Office of the Registrar, Burapha University were to study the service quality levels of the Office of the Registrar, Burapha University and to compare the service quality of the Office of the Registrar, Burapha University, classified by the personal factors of the service users (sex, age, and year of study). The sample consisted of 395 service users. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, (t-Test), and One - way ANOVA.

The results of the study showed that the overall service quality was at the strongly agreed level. When considering each aspect, it was found that promotion and introduction of services had the highest mean, followed by place/environment, service provider and service process. The results of testing the differences of the service quality of the Office of the Registrar, Burapha University classified by personal factors indicated that the service users with differences in sex, age and year of study had no statistically significant differences in levels of satisfaction toward the service quality of the Office of the Registrar, Burapha University at the significance level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาสำเร็จลงเรียบร้อยด้วยการสนับสนุนจากหลายท่าน โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจงานนิพนธ์ฉบับนี้จนประสบผลสำเร็จ

การศึกษานี้จะสำเร็จไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูล ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ นักศึกษาใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่ บุพการี บวรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้และได้ศึกษาจนประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ชนิดดา อ่องละออ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของคุณภาพการให้บริการ	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
สถานที่ดำเนินการ	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
เกณฑ์การแปลผล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	39
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.....	40
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผลการวิจัย.....	47
อภิปรายผล.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	57
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	61

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	39
ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ ผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	41
ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	42
ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการของกองทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการบริการ	43
ตารางที่ 8 สรุปผลคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 4 ด้าน	44
ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา	44
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนก ตามอายุ.....	45
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 12 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	46

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....3



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์กรล้วนต้องการ “คุณภาพ” เพราะคุณภาพคือคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ คุณภาพคือความอยู่รอด คุณภาพคือความก้าวหน้า คุณภาพคือตัวชี้วัด ความสำเร็จ ฯลฯ สังคมที่มีคุณภาพเป็นสังคมที่มีความพอเพียง เอื้ออาทรและเกื้อกูลกันมีระบบเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การศึกษา และวัฒนธรรมที่องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นองค์กรที่มีมวลสมาชิกหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่พึงประสงค์ คุณภาพการให้บริการในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นคุณภาพการให้บริการที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและนำไปตามเป้าหมายขององค์กรคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล, 2564)

ซึ่งมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งอยู่ที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยบูรพา เปิดการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ใน 23 คณะ 4 วิทยาลัย 3 วิทยาเขต กว่า 222 สาขาวิชา มีนิสิตรวมแล้วประมาณ 22,175 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2565)

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบเกี่ยวกับนิสิตตั้งแต่แรกเข้าศึกษา การรับรายงานตัว ขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต การจัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการเรียน การตรวจสอบสภาพการศึกษา การเก็บรักษาประวัตินิสิต การออกเอกสารการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา และข้อมูลสถิตินิสิต (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2565) ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาแต่การให้บริการถูกจำกัดด้วยปฏิทินทางการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันในการปฏิบัติงาน การบริการที่ต้อง

ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ให้บริการและ นักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อภาระงาน ที่เพิ่มมากขึ้นให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่าง บุคลากรและนักศึกษา ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพการให้บริการพอใจที่ บอกรถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ทั้งทางตรง และทางอ้อม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาและ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ ได้จะเป็นประโยชน์ต่อกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และสามารถนำไป ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาประเมินคุณภาพประเมินคุณภาพการ ให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

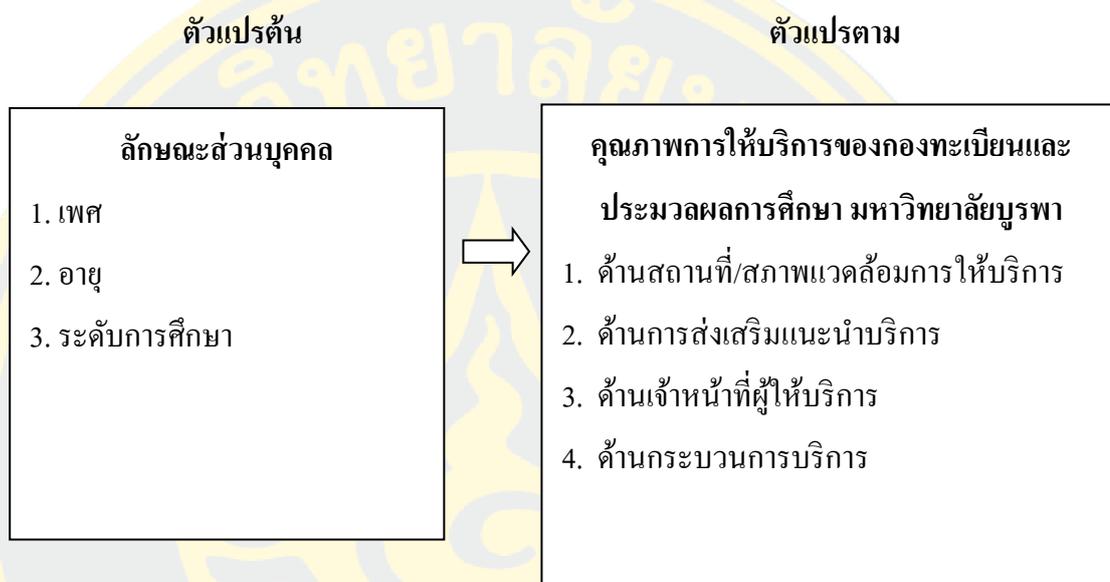
1. เพื่อศึกษาระดับประเมินคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีเพศ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
2. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มี อายุ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
3. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำวรรณกรรมมาเป็นกรอบแนวคิดการในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัย ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 28,527 คน จำแนกเป็น ปริญญาตรี 26,295 คน ปริญญาโท 1,743 คน และปริญญาเอก 489 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550 อ้างถึงใน

ปริมาตร ไชยคำจันทร์, 2564) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ไม่มากกว่า 395 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากระบวนการปฏิบัติงานทะเบียนและประมวลผล ประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตั้ง 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง กันยายน พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลา 12 เดือน

ตัวแปรที่ศึกษา

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจดทะเบียนและประมวลผลการศึกษา แบ่งออกเป็น เพศ อายุ และระดับชั้นปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ

2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านกระบวนการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ใช้บริการจดทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

อายุ หมายถึง อายุของผู้ใช้บริการจดทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับชั้นปี หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการจดทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการ

บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา หมายถึง กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบเกี่ยวกับนิสิตตั้งแต่แรกเข้าศึกษา การรับรายงานตัว ขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต การจัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการเรียน การตรวจสอบสภาพการศึกษา การเก็บรักษาประวัตินิสิต การออกเอกสารการศึกษา การตรวจสอบวุฒิการศึกษา และข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา
2. ได้ทราบผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับองค์กรต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยมุ่งเน้นศึกษาทางด้านการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา สามารถพัฒนาการเป็นผู้นำด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้บริการมีความประทับใจ ดังนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด เอกสารและแนวคิดต่าง ๆ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน (Chaplin, 1968 p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โภมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการตามสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่ได้เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อสิ่งใดนั้นสามารถ

ตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีงาม

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2551) กล่าวว่า ความพอใจของผู้ซื้อหลังจากที่ได้ซื้อสินค้ามาแล้ว ขึ้นอยู่กับผลของปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งที่เสนอขาย ปกติความพอใจ คือความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังอัน เกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ไม่ถึงความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับ ความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์สูงเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่งคอตเลอร์ (Kotler, 2009 อ้างถึงใน ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2550) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2550)

จากความหมายความพึงพอใจของผู้ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าต่อเมื่อได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังจากการให้บริการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ก็ต่อเมื่อสิ่งใดนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นรู้สึก ผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of Need Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970 อ้างถึงใน ณิชฐิตา จาตุวัฒน์ และรัชชัย ลีลาอนันตวงษ์, 2556) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดว่าการจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิตได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาสนองตอบความ

ต้องการของตนเองอยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไปการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

2.3 ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของคนอื่น มีความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น รวมถึง ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

2.5 ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน (Self-actualization or Self Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการที่ต้องรู้จักตนเองกล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินของตนเอง ประารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ด้าน ได้รับการตอบสนองแล้ว

ความต้องการของมนุษย์นั้นเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน พร้อมทั้งยืนยันว่า ลำดับขั้นของความต้องการนี้เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐานที่จะจูงใจให้แต่ละบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน และไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยนงาน แต่กลับที่จะมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในหน่วยงานจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ กล่าวคือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ดังนั้นหากจำเป็นต้องจูงใจ ด้วยความต้องการลำดับขั้นต่อไป จึงสามารถชักจูงให้เกิดพฤติกรรมได้

3. ทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg' Two Factor Theory)

Herzberg and other (1959, pp. 71-79 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2550, หน้า 13) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า ประสพการณ์จากการทำงานแบบที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ และความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แบบนั้นเป็นไปในทางบวกและทางลบ ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษาถูกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

3.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของตนเองนั้นมีบุคคลอื่นรับรู้ และได้รับการยอมรับ

3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความน่าสนใจและน่าทำ

3.4 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าการที่ตนเองมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและงาน

3.5 ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกว่าการที่ตนเองมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานรวมถึง ต้องตระหนักว่าเรามีโอกาสเรียนรู้งานเพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

ดังนั้นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อพิจารณาจากทัศนคติของผู้รับบริการจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยดังกล่าวข้างต้นปัจจัยจูงใจที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจคือ ปัญหาได้รับการตอบสนองเป็น

ผลสำเร็จ และปัจจัยอนามัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ความพึงพอใจ จะมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่ได้รับการแก้ไข และการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

สุรศักดิ์ นานากุล (2533 อ้างถึงใน อุทุมพร แม่นสิริกุล, 2550, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ ผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมี คือ

- ความน่าเชื่อถือ
- ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
- ความเพียงพอของบริการที่ให้
- ความปลอดภัยและทันสมัย
- ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
- รูปแบบการบริการที่ดี
- ราคาบริการที่เหมาะสม

ทั้งนี้ เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกมาขายให้ได้ผลและกำไร คຸ້ມกับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด จะต้องมึคุณภาพ คือทำให้ลูกค้า เกิดความพอใจในทุก ๆ ด้าน การบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ด้วยตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพ และความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้ม เพิ่มมากขึ้น และการแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พึงพอใจ จำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการที่ดีขึ้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้จากการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างถึงใน รัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ห้าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ โดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น

2. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวทางการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างได้ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2550, หน้า 9) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว การบริการไม่ต้องเกี่ยวกับซื้อสินค้าเท่านั้น แต่การบริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการ ใช้การฝึกอบรมผู้บริโภครู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

ปรีชา ชลวัฒนพงศ์ (2551 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) ได้กล่าวว่า หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศได้พัฒนาจากสังคมเกษตรไปสู่สังคมอุตสาหกรรมทำให้มีการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น เศรษฐกิจขยายตัวก่อให้เกิดการขยายตัวภาคบริการ กล่าวคือ เมื่อมีการขยายตัวภาคการผลิตและการค้าขาย ทำให้เกิดธุรกิจบริการเพื่อช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการ เช่น บริการสินเชื่อเพื่อการผลิต (การค้า) การขนส่ง การสื่อสาร ประกันภัย ฯลฯ ในขณะเดียวกัน เศรษฐกิจดีผู้บริโภคมีรายได้มากขึ้นก็ต้องการความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น บริการทาง

แพทย์ บริการด้านสุขภาพ บริการการท่องเที่ยว ฯลฯ แล้วยังมีบริการเพื่อสนับสนุนการซื้อขายสินค้า เช่น การประกันคุณภาพ การติดตั้งและบริการ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2553 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็น สิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ เอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถ พัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็น ความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

Kotler (2013 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการ เป็น กิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรม ต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 11 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ใน การขให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง
6. รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ
9. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
10. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

11. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจตอบสนองความต้องการคุณภาพของการ ให้บริการ (Service Quality) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ เดิฟล๊อค (Lovelock) ว่ามีลักษณะ ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559)

11.1 การเข้าถึงลูกค้า บริการให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและ สถานที่ แก่ลูกค้าโดยไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการ เข้าถึงลูกค้า

11.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

11.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงาน

11.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองมี วิจารณ์

11.5 ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

11.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

11.7 การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่าง รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

11.8 ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงปัญหาต่าง ๆ

11.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้ลูกค้าสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

11.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว โดยสรุปคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวัง การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงธุรกิจ ถือว่าเป็นกลยุทธ์การตลาดสร้างความเป็นเลิศ และถือเป็นอาวุธที่สามารถเอาชนะคู่แข่งในธุรกิจต่าง ๆ เพราะปัจจุบันลูกค้าหรือผู้รับบริการหลายคน ยินดี ที่จะซื้อความพอใจ ความภูมิใจจากการได้รับการบริการทุกครั้ง ได้มีนักวิชาการด้านการตลาดหลาย ท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งผลกำไรทางธุรกิจบริการ ดังนี้

การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีการ ปรับเปลี่ยน โครงสร้างทางเศรษฐกิจขยายสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมประกอบกับความ

เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้นยิ่งกว่าแต่ก่อนจะพบว่า อุตสาหกรรมการบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อนส่งผลให้ความต้องการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้อำนวยความสะดวกสบายมีเพิ่มมากขึ้น การบริการมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีตจากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบันซึ่งลักษณะการดำเนินงานธุรกิจให้บริการ ดังนี้

1. ความชำนาญเฉพาะด้านของการให้บริการ
2. หน้าที่คาบเกี่ยวกันระหว่างธุรกิจให้บริการและกิจการค้าปลีก
3. ความพอใจของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - 3.1 การให้บริการที่ตรงต่อเวลาและมีประสิทธิภาพ
 - 3.2 ความต้องการลูกค้าที่มาอุดหนุนเป็นประจำ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้คุณภาพ (Perceive Quality)

Gronroos (1990, p. 27 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แต่งอ่อน, 2551, หน้า 28) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่ หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน

การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้ อธิปไตยจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
2. คุณภาพตามหน้าที่ (Function Quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยาก มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพตามหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกริยาทางจิตวิทยา

คุณลักษณะการให้บริการ

พรณี ชุติวฒฒนธชคค (2555 อั่งถึงใน จรรูวรณ กนกทอง, 2559) มีแนวควมคคถึยวกับ คุณลักษณะการให้บริการที่ดึไ้ค้งนึ้

การบรคการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพือให้ผู้อื่นได้รบควมสุขควมสะควก หรือควมสบายอันเป็นการกระทำที่เกดจากจคใจที่เป็ยมไปดึยควมปรารณาคคชัยเหลือเกือกุล เอืออาทร มีน้ใจไมตรี ให้ควมเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้เป็น การบรคการที่ดึ ผู้รับจะเกดควมประทบใจหรือเกดทัศนคคตที่ดึต่อการบรคการค้งกล่าว ถ้่านาค้ว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรจึ้นค้่นค้ เราจะทำหัวใจของ องค์ประกอบของการบรคการที่ดึ

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจในความจ้่าเป็นของ ผู้รับบรคการ

E : Early Response ตอบสนองควมประสงค้ของผู้รับบรคการอย่างรวดเร้ว

R : Respectful : แสดงออกถึงการให้เกียรคคแก่ผู้รับบรคการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enchancing แสดงออกซึ่งการรักษากภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C : Courtesy ควมมีไมตรีจคใจในการบรคการ

E : Enthusiasm ควมกระตือรือร้นในการให้บริการ

ลักษณะของงานบรคการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจ้่านวนมากและตอบสนองควม ต้องการที่หลากหลายของผู้รับบรคการอยู่ตลอดเวลา อันสงผลให้บางครั้งการบรคการอาจไม่รวดเร้ว ท้นกับควมต้องการของผู้รับบรคการทุกคนในเวลาเด็ยวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล (2554 อั่งถึงใน จรรูวรณ กนกทอง, 2559) มีแนวควมคคถึยวกับ คุณลักษณะการให้บริการที่ดึไ้ค้งนึ้ ในการดำรงจิวคคประจ้่าวันของบุคคลทั่วไปนั้ แต่ละคนต้องมี บทบาทหน้า้ที่แตกต่างออกไป โดยทุกบทบาทหน้า้ที่ข้อมต้องมีการประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรถึตาม บทบาทหน้า้ที่ค้งกล่าวนึ้ สามารถ จ้่าแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือการเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบรคการ ซึ่งทุกคนต้องมี บทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะจึ้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดึ ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายควมได้ ค้งนึ้

1. ควมสามารถในการบรคการจ้่าการเป็นอย่างดึ (Management) ทั้งนึ้ เนื่องจากการ บรคการเก็ยวข้องโดยตรงกับบ้จจยหลายประการทั้งที่เป็นบ้จจยที่มีส่วนเก็ยวข้องโดยตรงและโดย

อ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวางผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Thai Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและการเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและการกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพอนามัยที่ดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีก่อนให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤตินและ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่ที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

4. หลักการในการบริการ

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540 อ้างถึงใน อนิรุต ไสสะอาด, 2563, หน้า 36) ได้กล่าวถึง Developing Skillful Services ว่าการบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะอาดสบาย อัจฉริยะ ใจเมตตา เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้าจึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็วผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตามย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีหากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้องการให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการและถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้นระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่งแต่หากมิใช่ในงานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าควรจะต้องติดต่อที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่อัธยาศัยดีมารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกันทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุดและดีที่สุดและไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกันแต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ประนอม ถาวรเวช (2545 อ้างถึงใน ชยานันท์ คำขำ, 2561) การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรีประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่งเท่ามียิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่นการทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียงอย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

นฤมล โชติเวช (2546 อ้างถึงใน ชยานันท์ คำขำ, 2561) ได้ชี้ให้เห็นการให้บริการที่ดีว่าทุกคนจะต้องขัดสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวออกไปให้หมดสิ้น เปิดใจรับฟังผู้อื่นพร้อมทำความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ ปรับจิตใจให้ยอมรับในอาชีพที่กระทำอยู่ซึ่งการบริการเป็นการให้บริการต่อหน้าผู้มารับบริการหรือมีการติดต่อสื่อสารกันทันทีทางความรู้สึกบนใบหน้า คำพูด โทนเสียง การสบตาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการให้เกิดติดกับผู้รับบริการ ธรรมชาติของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็ว ทันใจ ความสมหวัง ต้องการการยอมรับต้องการความเป็นกันเองเมื่อเข้าใจบทบาทของผู้มารับบริการแล้วก็จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. หลักประสิทธิภาพการให้บริการ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงานอาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือจะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐ

ได้อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 อ้างถึงใน อนิรุต ไสสะอาด, 2563, หน้า 37) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน
5. วิธีการ (Method) จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียุทธศาสตร์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538 อ้างถึงใน อนิรุต ไสสะอาด, 2563, หน้า 37) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ตามทฤษฎีองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะหมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ซึ่งรวมทั้งผลกำไรและความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยังหมายถึงความสามารถที่บรรลุเป้าหมายขององค์การที่มีเป้าหมายใกล้เคียงกันหรือเหมือนกันซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การ และเป็นเป้าหมายที่ผู้มีสิทธิอันชอบธรรมเป็นผู้กำหนดขึ้น

ณัฐธัญ ถนอมรบ (2545 อ้างถึงใน อนิรุต ไสสะอาด, 2563, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของทางด้านการธุรกิจกับทางด้านการรัฐกิจนั้นชุดใหญ่อยู่ที่กำกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับกำไรเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับได้ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นค่อนข้างยากสำหรับการนับการพิจารณาความพึงพอใจนั้นได้มีบุคคลต่าง ๆ ให้ทัศนะไว้หลายอย่าง อย่างเช่น Daniel Lerner ซึ่งได้ให้ไว้อย่างกว้าง ๆ นั้นหมายถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration)

Ryan and Smith (1954 อ้างถึงใน พุคตะวง พัดตะดาวง, 2562, หน้า 63) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficient) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กันงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กันงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกันผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ค.ศ. 1973 (1993 อ้างถึงใน พุคตะวง พัดตะดาวง, 2562, หน้า 63) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน พุคตะวง พัดตะดาวง, 2562, หน้า 63) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Component and Capability) ในการผลิตการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่าว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต และยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้นแบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรแต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหาก สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์เชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลืกระเบียบปฏิบัติ

ทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีสิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยความหมายของประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือสิ่งส่งออกของนโยบายแผนงาน โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิมประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหารและนำทรัพยากรที่มีค่าใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสดงهامรรควิธีที่ดีกว่าเพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณเวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

ภรณ์ กীরติบุตร (2529 อ้างถึงใน พุดทะวง พัดทะดาวง, 2562, หน้า 64) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (Cost/ Benefit Ratio) ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อน (Input) ต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าไรจึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมาย หรือระดับของผลิตผล(Output) ที่ต้องการได้ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพด้วยการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้ ในการผลิตกับผลผลิตที่ได้รับ

อุทัย กนกวุฒิพงศ์ (2547 อ้างถึงใน อนิรุต ไสสะอาด, 2563, หน้า 38) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา 22
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน

5. คำตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระทั่งอันต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558, หน้า 25) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษา แนะนำถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น หลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558, หน้า 26) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สรุป หลักการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการหมายความว่า การบริการนั้น ๆ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิมเพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการตามโลก โลกาภิวัตน์ หรือตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมในขณะนั้น ๆ

6. การประเมินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994 อ้างถึงใน นัตติยา ทองสร้อย, 2561, หน้า 9) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการทางธุรกิจ เครื่องมือนี้ได้อาศัยพื้นฐานช่องว่างที่ 5 โดยการให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานสามารถใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสมในธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างคุณภาพการให้บริการให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ และช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL โดยแบ่งเป็น 5 ด้านประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility) การบริการที่น่าเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มองเห็น จับต้องได้ เช่น เครื่องมือ หรืออุปกรณ์บุคลากร หรือพนักงาน และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสาร บ้ายต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร อาคารสถานที่ สำนักงาน การตกแต่ง และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เป็นความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการทุกครั้ง ซึ่งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ผู้ที่ให้บริการนั้น มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกสบาย จากการมาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจหรือความไว้วางใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการนั้น มีทักษะความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีกิริยา ท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

5. การเอาใจใส่หรือ เข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการ มีความสามารถในการดูแลความเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการสามารถแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับบริการได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของคุณภาพการให้บริการ

จารุวรรณ กนกทอง (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นงจิ่ง หลี่ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งเคยท่องเที่ยวประเทศจีน 1 ครั้ง พร้อมกับคนรัก/ครอบครัว โดยแต่ละครั้งมีงบประมาณ 60,001 - 100,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวประเทศจีนเพราะบุคคลใกล้ชิด แนะนำ ซึ่งนิยมเดินทางไปกับบริษัททัวร์จำกัด เพราะมีกิจกรรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของ บริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมากโดยพบว่าเมื่อพิจารณารายของค์ประกอบผู้บริโภครับรู้ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพการ บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล (Empathy) ตามลำดับโดยมีไว้วางใจ บริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก เมื่อ พิจารณาในรายของค์ประกอบ พบว่า ผู้บริโภคได้ให้ความไว้วางใจในระดับมากในทุกของค์ประกอบ ได้แก่ ด้าน

ศักยภาพด้านความไว้วางใจด้านการสื่อสารและความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญาตามลำดับ และมีความตั้งใจในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมากกว่าการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ส่งผลต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำและความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความไว้วางใจใน บริษัทนำเที่ยวประเทศจีนส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ตามลำดับ 2. ผู้ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่า ผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ ตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ จากการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุเฉลี่ยในช่วงระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการของเครือข่าย TRUE มากที่สุด อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คือ มือถือ/ แท็บเล็ต ระยะเวลารวมในการใช้อินเทอร์เน็ตวันละมากกว่า 3 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเวลา 19.00 - 00.59 กิจกรรมในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ดูหนัง/ฟังเพลงและการสนทนาออนไลน์ ผลวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมกับด้านความเอาใจ ใส และภาพลักษณ์ตราสินค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์ ส่วน ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มี ความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต ผลการศึกษพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีระดับการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26

1. คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการ กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือคุณภาพ การให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ของ ผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์ กับ การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการ กลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความ พึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่า ระดับ ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$ $SD=0.676$) ส่วนผลการ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$ $SD=0.742$) ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ ลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จัก ลูกค้าโดยรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครคิดเป็น ร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร

จตุพร เพ็ชรสุภาพ, ชัชชัย สุจริต และภาศิริ เขตปิยรัตน์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ และความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของบริษัท อี เอช แอล เครน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ด้านเข้าใจรับรู้ความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลามากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนด้านการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อมากที่สุด รองลงมาคือ การตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังพบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพบริการในแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการ ในด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการ อีกทั้งยังพบว่าด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างอย่างต่อเนื่องและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

วิลาสินี จงกลพิช (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ เฉลี่ยอยู่ที่ 20 – 30 ปีมีระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพ อาจารย์/ บุคลากรทางการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibles) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่อง แก้ววิทยาศาสตร์ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด ร้อยละ 94 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 1. ควรทำการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาการตลาดในอนาคตต่อไป 2. ควรทำการศึกษา ตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจและการตอบสนองของผู้ใช้บริการเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาดำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทและประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคา ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้าน

ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปร คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.48$) 2. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการรับ บริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการ แก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการ ทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ
จารุวรรณ กนกทอง (2559)	✓	✓	✓	✓	-	-
นงจิ่ง หลี่ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓	-
อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558)	✓	-	-	-	-	✓
สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	-
รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561)	✓	✓	✓	✓	✓	-
เบญชภา แจ็งเวชฉาย (2561)	✓	✓	✓	✓	✓	-
จตุพร เพียรสุภาพ, ชัชชัย สุจริต และภาศิริ เขตปิยรัตน์ (2562)	-	-	-	-	-	-
วิลานีนี จงกลพีช (2563)	✓	✓	✓	✓	✓	-
วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	-
สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุคมกิจมงคล (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	-
รวม	9	8	8	8	7	1

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	ด้านถึงอำนวยความสะดวก	ด้านอาคารสถานที่	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความรวดเร็ว	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล
จารุวรรณ กนกทอง (2559)	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
ลงจิ่ง หลี่ (2557)	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558)	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม (2559)	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561)	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
เบญจภา แจงเวชฉาย (2561)	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
จตุพร เพียรสุภาพ, ชัชชัย สุจริต และ ภาศิริ เขตปิยรัตน์ (2562)	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
วิลาสินี จงกลพีช (2563)	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564)	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุคมกิจมงคล (2564)	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	5	5	5	5	4	5	5	5	4

สรุปจากงานวิจัยพบว่า

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยคุณภาพที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อผู้ที่มาใช้บริการ ระเบียบวิธีการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานที่ดำเนินการ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการ

สถานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อวิจัยครั้งนี้คือ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตั้ง 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 28,527 คน จำแนกเป็น ปริญญาตรี 26,295 คน ปริญญาโท 1,743 คน และปริญญาเอก 489 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2565, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2550 อ้างถึงใน ปริณทร ไชยคำจันทร์, 2564) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ไม่มากกว่า 400 ตัวอย่าง เพื่อคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยมีรายละเอียดดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} = \frac{28,527}{1 + 28,527 (0.05)^2}$$

$$= 394.45 \text{ คน}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่าง จากผู้ที่มาใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ในเวลาทำการ 8.30 น. – 17.00 น. จำนวน 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งกรอบแล้วคิดเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อใช้ทราบถึงแนวคิดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. การสร้างแบบสอบถามแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Form) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามคัดกรองเบื้องต้นที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นปี และ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริม

แนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Linkert Rating Scale)

ลักษณะแบบสอบถามใช้วิเคราะห์ในตอนที 2-3 แบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ (Linkert) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับของคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง ดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามตรวจสอบเชิงเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและตรวจสอบค่า IOC ละค่า IOC ต้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ผศ.ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
2. ผศ.ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
3. ดร. พรเทพ นามกร ตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

หลังจากผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ทำการหาค่า IOC ของแต่ละคำถาม โดยข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ถือว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ทดลองใช้ได้ ส่วนคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้คำถามที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์

$$\text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Congruence)

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเป็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = ผู้เชี่ยวชาญ

ผลสรุปดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามความเชื่อมั่นในขั้นตอนต่อไป

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มสาขา ดังนี้ วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จากมหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 395 ชุด ถึงนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย
4. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 395 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 395 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
5. หลังจากตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้องแล้ว นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจัดทำให้เป็นระเบียบ และหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับชั้นปี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD เมื่อหาค่าได้แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ วัน เดชพิชัย (2535, หน้า 531-532) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์ (2539, หน้า 15) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ดังนี้ ซึ่งแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด

3. สถิติเชิงอ้างอิง คือ การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาโดยปัจจัยส่วนบุคคล 2 กลุ่มโดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent-sample) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	45.60
หญิง	215	54.40
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	69	17.50
21 - 40 ปี	326	82.50
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	94	23.80
ชั้นปีที่ 2	183	46.30
ชั้นปีที่ 3	74	18.70
ชั้นปีที่ 4	44	11.10
รวม	395	100.0

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน ร้อยละ 54.40 รองลงมา เพศชาย จำนวน 180 คน ร้อยละ 45.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 326 คน ร้อยละ 82.50 รองลงมา อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 69 คน ร้อยละ 17.50 ส่วนใหญ่มีระดับชั้นปีที่ 2 มากที่สุด จำนวน 183 คน ร้อยละ 46.30 รองลงมา ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 94 คน ร้อยละ 23.80 ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 74 คน ร้อยละ 18.70 และระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 44 คน ร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	143 (36.2)	154 (39.0)	89 (22.50)	9 (2.30)	-	4.09	0.820	พึงพอใจมาก	5
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	145 (36.70)	172 (43.50)	75 (19.00)	2 (0.50)	1 (0.30)	4.16	0.759	พึงพอใจมาก	4
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	185 (46.80)	134 (33.90)	72 (18.20)	4 (1.00)	-	4.27	0.789	พึงพอใจมากที่สุด	2
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	186 (47.10)	143 (36.20)	64 (16.20)	2 (0.50)	-	4.30	0.752	พึงพอใจมากที่สุด	1
5. ท่านมีคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	158 (40.00)	152 (38.50)	80 (20.30)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.17	0.799	พึงพอใจมาก	3
รวม						4.20	0.650	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.650$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงาน พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.752$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.27$ และ $SD = 0.789$) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.17$ และ $SD = 0.799$) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$ และ $SD = 0.759$) และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.09$ และ $SD = 0.820$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	173 (43.80)	156 (40.00)	61 (15.40)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.26	0.769	พึงพอใจมากที่สุด	2
2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	177 (44.80)	150 (38.00)	64 (16.20)	3 (0.80)	1 (0.30)	4.26	0.772	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม						4.26	0.691	พึงพอใจมากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.691$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงาน พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$ และ $SD = 0.772$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$ และ $SD = 0.769$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของกอง ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	145 (36.70)	140 (35.40)	105 (26.60)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.07	0.832	พึงพอใจ มาก	4
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	154 (39.00)	166 (42.00)	71 (18.00)	2 (0.50)	2 (0.50)	4.18	0.776	พึงพอใจ มาก	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	125 (31.60)	157 (39.70)	99 (25.10)	13 (3.30)	1 (0.30)	3.99	0.850	พึงพอใจ มาก	5
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	160 (40.50)	182 (46.10)	48 (12.20)	5 (1.30)	-	4.26	0.715	พึงพอใจ มากที่สุด	1
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	162 (41.00)	162 (41.00)	65 (16.50)	6 (1.50)	-	4.22	0.769	พึงพอใจ มากที่สุด	2
รวม						4.14	0.671	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.671$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงาน พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$ และ $SD = 0.715$) รองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.22$ และ $SD = 0.769$) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$ และ $SD = 0.776$) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

($\bar{X} = 4.07$ และ $SD = 0.832$) และลำดับสุดท้ายคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.99$ และ $SD = 0.850$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	SD	พึงพอใจ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	138 (34.90)	182 (46.10)	67 (17.00)	8 (2.00)	-	4.14	0.763	พึงพอใจ มาก	2
2. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	168 (42.50)	156 (39.50)	67 (17.00)	3 (0.80)	1 (0.30)	4.23	0.772	พึงพอใจ มากที่สุด	1
3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	128 (32.40)	163 (41.30)	94 (23.80)	9 (2.30)	1 (0.30)	4.03	0.823	พึงพอใจ มาก	3
รวม						4.14	0.668	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.668$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงาน พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23$ และ $SD = 0.772$) รองลงมาคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$ และ $SD = 0.763$) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$ และ $SD = 0.823$)

ตารางที่ 8 สรุปผลคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 4 ด้าน

ระดับความพึงคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.650	พึงพอใจมากที่สุด	2
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	4.26	0.691	พึงพอใจมากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.671	พึงพอใจมาก	3
4. ด้านกระบวนการบริการ	4.14	0.668	พึงพอใจมาก	4
ภาพรวม	4.18	0.608	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมแนะนำบริการเป็นอันดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับ 3 และด้านกระบวนการบริการเป็นอันดับที่ 4

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีเพศ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	180	4.23	0.56	1.254	.211
หญิง	215	4.15	0.65		

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.320 แสดงว่าผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มี อายุ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	.020	.020	.055	.815
ภายในกลุ่ม	393	146.039	.372		
รวม	394	146.059			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.943	.314	.847	.469
ภายในกลุ่ม	391	145.116	.371		
รวม	394	146.059			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัย

บุรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบุรพา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบุรพา ที่มีเพศ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบุรพา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบุรพา ที่มีอายุ ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบุรพา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบุรพา ที่มีระดับชั้นปี ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบุรพา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา และ 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการ 108 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลไปทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และมีระดับชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ อายุ และระดับชั้นปีต่างกันพบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมาก 2 ด้าน จะเห็นว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ให้ความเสมอภาพกัน มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม สามารถ อัยกร และ ชาดิษฐ์ อุดมกิจมงคล (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับคุณภาพลำดับ 1 คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการตามลำดับ

1.1 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

1.2 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4 ด้านกระบวนการบริการ

ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมแนะนำบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในลำดับมากที่สุดในการคิดเห็นของผู้วิจัยเนื่องจากความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การบริหารงานที่มีฐานที่ว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ชั้น ในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในลำดับมากที่สุดในการคิดเห็นของผู้วิจัยความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในลำดับมากที่สุดในการคิดเห็นของผู้วิจัยความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการบริการ พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาได้ให้ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการ

บริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในลำดับมากที่สุดในการคิดเห็นของผู้วิจัยการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันละคน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถลดระยะเวลาการใช้ บริการให้สั้นลง ทำให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการ ให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร อีกทั้งมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจาวรรรณ กนกทอง (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางด้านขั้นตอน/กระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการบริการต่าง ๆ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า อายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า อายุ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการ

ให้บริการในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เลือกไว้ คือมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกระดับอายุในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษารองของ อรอนงค์ คำคนชื่อ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ในปัจจุบันมีแต่ลูกค้าที่ไม่ได้เลือกไว้ คือมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกระดับอายุในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการนักศึกษาทุกชั้นปีเท่าเทียมกัน และมีบริการที่ดี ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากก็ตาม แต่ก็ควรมีนโยบายในการพัฒนาให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และเป็นผู้นำด้านบริการต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยบูรพาควรให้ความใส่ใจในบุคลากรที่คอยแนะนำนักศึกษา ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้งานในกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากความเชี่ยวชาญของบุคลากรจะสร้างความน่าเชื่อถือและยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรด้วย

2. ควรมีการพัฒนาการบริการกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาให้ได้หลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาต่อไปในอนาคตและสิ่งสำคัญควรพัฒนาและมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมแนะนำบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ไปยังกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษาและสามารถวางกลยุทธ์ในการพัฒนาต่อไปได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งยังสามารถพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นควรเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งยังสามารถพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ดังนั้นควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง หรือการตีคป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการพึงพอใจและการตอบสนองของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมปัจจัยที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพามากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปหากมีขอบเขตระยะเวลาพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ
มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. สถาบันวิจัยและพัฒนา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา. (2565). <https://reg.buu.ac.th/registrar/OffReg.asp>.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพล ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- จตุพร เพียรสุภาพ, ชัชชัย สุจริต และภาศิริ เขตปิยรัตน์. (2562). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่
ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถคนของ บริษัท อี เอช แอล เคน. การประชุม
วิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 6. (435). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง
กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- จงจิ่ง หลี่. (2556). คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจใน
บริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย. การค้นคว้า
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชยานันท์ คำขำ. (2561). การศึกษาการดำเนินธุรกิจ Outsource ทางด้านแรงงาน และคุณภาพการ
ให้บริการ กรณีศึกษา บริษัท จ๊อบซัพพลาย ฮิวแมน รีซอร์สเซส จำกัด. งานนิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล เรื่องประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐธิดา จาตุวัฒน์ และชัชชัย ลีลาอนันตวงศ์. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ e-banking
ธนาคารไทยพาณิชย์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2550). การจัดการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). เพียร์สันต์เอดูเคชั่นอินโด
ไชน่า.

- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
ใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศ
สหรัฐอเมริกา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). ความหมายคุณภาพ ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความ
พึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า *bts* ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา
โทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปริญทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการ เทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พุดทะวง พัดตะดาวง. (2562). การพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจ
แบบ SMEs ในด้านธุรกิจการศึกษา ในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว. คุษฎีนิพนธ์ปริญญา
คุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผล กระทบต่อทัศนคติ ในการรับบริการ ศึกษาระดับปริญญาตรี
กรณีศึกษาสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัย อีสเทิร์นเอเชีย. <http://www.research.rmutt.ac.th/p=2960>.
- รัตพล มนต์เสีรวงศ์. (2556). ปัจจัยการสร้างคุณค่า ตราสินค้าคุณภาพในการบริการ เครือข่ายสังคม
ออนไลน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ไปรษณีย์ศึกษาร้านกาแฟ
แบรนด์ไทยแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- รัตพล มนต์เสีรวงศ์ และนิคณา ฐานิตชนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพ
ในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้าน
กาแฟ: กรณีศึกษาร้าน กาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า
อิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). นานมีบุ๊ค.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ที่มีความสัมพันธ์ การกลับมาใช้
บริการซ้ำ ของผู้รับบริการ โรงพยาบาล โปรรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). *คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ งานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วัน เดชพิชัย. (2535). *คู่มือการวิจัย การประเมินผล โครงการ ทางการศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ ปัตตานี. มนตรีบริการ.*
- วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาด้านบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและการวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(2). 15.*
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 2552. ชรรมสาร.*
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *Hitech Marketing. ยูบีซีแอลบุ๊กส์.*
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. วิทย์พัฒนา.*
- สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม. (2559). *คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ สินค้า ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 18(80), 127.*
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2551). *การบริหารการตลาด ฉบับมาตรฐาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อนิรุต ไสสะอาด. (2563). *การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต. [รายงานการวิจัย]. สำนักงานเลขาธิการสภา.*

- อรอนงค์ คำคนชื่อ. (2558).พอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลป
ศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(2). 137.
- อวยพร ปานหนู. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทุมพร แม่นสุล. (2550). *ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการโศ
โยตำรวจหัวคปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลธัญบุรี.
- Herzberg, F. and other. (1959). *The motivation to work*. John Wiley and Sons
- Kotler, A & Philip, G. (2009). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Maslow, A. H. (1970). *The achieving society*. D. Van Nostrand Company,
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row
Publication."



ภาคผนวก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

เกณฑ์การประเมิน

ระดับที่ 1	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการที่น้อยที่สุด
ระดับที่ 2	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการที่น้อย
ระดับที่ 3	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการที่ปานกลาง
ระดับที่ 4	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก
ระดับที่ 5	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
1.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
1.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
1.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
1.5 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ					
2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน					
2.2 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน					

คุณภาพการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านกระบวนการบริการ					
4.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ					
4.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ ก่อน					
4.3 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวชนัดดา อ่องละออ
วัน เดือน ปี เกิด	17 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่89/102 หมู่2 ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท ลักกี้ สตาร์ โซลูชั่น จำกัด
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2567 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา