



รายงานการวิจัย

“แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา”

(The Development services of an academic career

Faculty of Political Science and Law Burapha University)

โดย

นางสาวปณิศา แฉ่งสงวน

สนับสนุนโดยทุนอุดหนุนการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2560

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 360 คน และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์จำนวน 60 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

### ผลการศึกษาพบว่า

1) ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของนิสิตแตกต่างกันคือ ประเภทของนิสิต และสาขาวิชาของนิสิต

2) ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของอาจารย์แตกต่างกันคือ ประเภทของอาจารย์

3) แนวทางในการพัฒนาการบริการงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา ความเหมาะสมของสถานที่ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่นิสิต

**คำสำคัญ :** การให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## Abstract

Research on “The Development services of an academic career Faculty of Political Science and Law Burapha University” had the following objectives, 1 ) To recognize the Bachelor degree students’ satisfaction levels toward the academic services in the Faculty of Political Science and Law, Burapha University, 2 ) To recognize on the professors’ satisfaction levels toward the academic services in the Faculty of Political Science and Law, Burapha University; and, 3 ) To study on the guidelines for the development of academic services in the Faculty of Political Science and Law, Burapha University.

The sample group in this study was the 360 of Bachelor degree students in the Faculty of Political Science and Law and 60 of professors at the Faculty of Political Science and Law. Data analysis was conducted using frequencies, percentage, and standard deviation, T-test on two independent population groups and One-way Anova.

### Results

1) The overall satisfaction of students toward the academic services in Faculty of Political Science and Law was at high level. Based on the levels of satisfaction, it could be ranked from high to low as follows: punctual services, equivalences services, continuing services, progressing services and sufficient of services. What caused differences in the students’ satisfaction was the type of students and their study branches.

2) The overall satisfaction of professors toward the academic services in Faculty of Political Science and Law was at high level. Based on the levels of satisfaction, it could be ranked from high to low as follows: continuing services, equivalences services, progressing services, punctual services, and sufficient of services. What caused differences in the professors’ satisfaction was the type of professors.

3) Guidelines for the development of academic services in Faculty of Political Science and Law were to provide the equivalences services, punctual services, proper place, complete information providing and adding more services channels for the students.

**Keywords :** academic services providing, Faculty of Political Science and Law, Burapha University

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนทุนในการวิจัย และการเป็นนักวิจัยที่เลี้ยง รวมถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่า ในการให้ข้อมูลวิจัยแก่ผู้วิจัย จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

นางสาวปณิดา แจ่มสงวน

มีนาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	
สารบัญภาพ .....	
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	18
ประวัติความเป็นมาของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
การวิจัยเชิงปริมาณ .....	34
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา .....	40
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป .....	40
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	44
ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการ บริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	50
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	57
ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	78
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	82
สรุปผลการวิจัย .....	82
อภิปรายผลผลการวิจัย .....	82
ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	95
ภาคผนวก.....	100
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	106

## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของนิสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	41
4.2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	42
4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ โดยรวม .....	44
4.4 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค .....	45
4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา .....	46
4.6 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ .....	47
4.7 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง .....	48
4.8 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า .....	49
4.9 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ โดยรวม .....	51
4.10 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	52
4.11 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา .....	53
4.12 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	55
4.14 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	56
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามเพศ.....	58
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามชั้นปี .....	59
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตาม ประเภทของนิสิต.....	61
4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตาม สาขาวิชาของนิสิต .....	62
4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลารายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา .....	64
4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่เพียงพอรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา .....	65
4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา .....	66
4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา .....	67
4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม รายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา .....	67
4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามเพศ .....	68
4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามภาควิชา ...	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตาม ประเภทของอาจารย์ .....	72
4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่ จำแนกตามประเภทอาจารย์ .....	74
4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่ จำแนกตามประเภทอาจารย์ .....	75
4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมรายคู่จำแนกตามประเภทอาจารย์....	76
4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามคุณวุฒิ ของอาจารย์ .....	77

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	33

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน โดยมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ และมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน คือ มีหน้าที่ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงออกไปพัฒนาประเทศ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การสอน การวิจัย ให้บริการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ ในการผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง เพื่อออกไปรับใช้และพัฒนาประเทศนั้น สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นจะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอน และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (กรนิภา หลีกกุล, 2544)

การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล และสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางานให้ตรงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงาน ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว (ศรีนวล กลิ่นหอม, 2548)

ซึ่งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เป็นคณะที่ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2551 มีนิสิตระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ชั้นปี เป็นจำนวนกว่า 4,321 คน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559) โดยในแต่ละภาคการศึกษา คณาจารย์และนิสิต จะต้องมีการกระทำการใด ๆ เกี่ยวกับภาระงานด้านงานวิชาการ เป็นจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนเรียน การติดต่อขอย้ายคณะ การติดตามเกรด การขึ้นทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนต่าง ๆ เป็นต้น แต่ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา งานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับคณาจารย์และนิสิตโดยตรง ยังไม่เคยมีการกระทำการสำรวจถึงระดับความพึงพอใจของคณาจารย์และนิสิตต่อการปฏิบัติงานของงานวิชาการมาก่อน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจนว่าการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบันนั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ หรืออยู่ในระดับใด ดังนั้น เพื่อเป็นการสำรวจและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่คณาจารย์ และนิสิต ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยนี้ขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือวัด

ระดับการปฏิบัติงานของงานวิชาการ และเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของงานวิชาการ คณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ระดับ  
ปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการ  
บริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

### สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
2. นิสิตที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
3. นิสิตที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์  
และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
4. นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
5. อาจารย์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์  
และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
6. อาจารย์ที่ภาควิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
7. อาจารย์ที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นการศึกษาด้านการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเวลาการให้บริการ อาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ ทุกสาขาวิชา และทุกชั้นปี ที่ใช้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 3,521 คน

2.1.2 อาจารย์ประจำ, อาจารย์ประจำบางช่วงเวลา และ ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ ที่ใช้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 64 คน

#### 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

2.2.1 นิสิตระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ ทุกสาขาวิชา และทุกชั้นปี ที่ใช้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 360 คน

2.2.2 อาจารย์ประจำ, อาจารย์ประจำบางช่วงเวลา และ ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ ที่ใช้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 64 คน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของนิสิต และอาจารย์ ได้มากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิง

2. ชั้นปี (สำหรับนิสิต) หมายถึง จำนวนชั้นปีในระบบทะเบียนและสถิติของนิสิต

3. ประเภท (สำหรับนิสิต) หมายถึง ประเภทสถานะระบบการเรียนของนิสิตในระบบทะเบียนและสถิติของนิสิต มี 2 ประเภท คือ ภาคปกติ และภาคพิเศษ

4. ประเภท (สำหรับคณาจารย์) หมายถึง ประเภทสถานะในสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัย มี 4 ประเภท คือ อาจารย์ประจำ อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา ความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ และ อาจารย์พิเศษ

5. ภาควิชา (สำหรับคณาจารย์) หมายถึง ภาควิชาที่คณาจารย์สังกัด

6. สาขาวิชา (สำหรับนิสิต) หมายถึง สาขาวิชาที่นิสิตสังกัดอยู่ตามที่ระบุในระบบทะเบียนและสถิตินิสิต

7. คุณวุฒิ (สำหรับคณาจารย์) หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาของคณาจารย์

8. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

9. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้หรือตามความเหมาะสม

10. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

11. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

12. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

13. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของนิสิตและคณาจารย์ ที่มาติดต่อขอรับบริการ กับงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

14. แนวทางการพัฒนา หมายถึง แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

15. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น

16. งานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการทางด้านวิชาการระหว่าง นิสิต คณาจารย์ และผู้รับบริการอื่น ๆ กับ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดย ลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ประวัติความเป็นมาของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจาก การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็ไม่มีเวลาลดเวลานานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่าอารมณ์ สะสม และในทางตรงกันข้ามในหลาย ๆ คนที่มีความต้องการ วุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลด ความเครียดได้เช่นกัน ทั้ง ๆ ที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่าเมื่อคนบรรลุความต้องการแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

วิทย์ เทียงบูรณาธรรม (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ได้ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็จะไม่มี และถ้าเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจที่มีอยู่นั้นจะลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามค.จ. กัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

สุกัลลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเหมาะสม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

มณี โทธิเสน (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตน ทาให้เกิดความรู้สึกที่ดี ในสิ่งนั้น ๆ

มนตรี เถียบแหลม (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกเหล่านี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของ การบริการ

Kotler (1993) ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วัลภา ชายหาด (2532) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจ ต่อการที่บุคคลอื่นกระทำ การสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้ กระทำ ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ท ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถท ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ ได้รับความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และ ประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน บริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการ แข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้ สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการรับ บริการ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริการการบริการ และผู้ปฏิบัติงานการบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชอบเพราะ ข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเครื่องจำเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการบริการย่อมทำให้นักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวหลักคั่นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ

ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และ ความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพ มาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น

#### ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการ ก็ เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการ บริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หาก เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อม ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของ การบริการนั้น ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการ โฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้ เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อ ช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่ คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือ ต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนกับความคาดหวัง ดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะ ชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการซ่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญใน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่

เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนั้นสามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขในแต่ละครั้งได้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีปัจจัย ที่สำคัญ ๆ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้า เป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้า มักจะชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การแบ่งจัดสถานที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millet, 1954 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ศรีในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้นิยามความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ

2. ความสะดวกของอาคารสถานที่

3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ความถูกต้องของเอกสาร

กิเชลลิ (Gishelly อ้างถึงใน ชัชวาล ปัทอง, 2540) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

2. สถานะทางสังคม (Social status) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสถานที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การรับตำแหน่งดีหรือการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ที่จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

3. อายุ (Age) ตามความเห็นของกิเชลลิ บอกว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความ พึงพอใจใน การทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุระหว่าง 45 – 44 ปี

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงบริการ และ Penchansky & Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Weber (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กฤษณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกิน กว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายและทฤษฎีของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง โดยต้องคำนึงถึงหลักในการสร้างความพึงพอใจ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทฤษฎีความขัดแย้งที่เกิดจากทัศนคติ (Cognitive dissonance theory)

แนวความคิดของทฤษฎีมีพื้นฐานมาจากธรรมชาติ กลไกของการปรับตัวของมนุษย์ซึ่งสรุปว่า มนุษย์สามารถทนต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลง ขัดแย้งหรือไม่ลงรอยกันได้ เมื่อภาวะทางจิตอยู่ในภาวะที่ขัดแย้งหรือมาลงรอยกัน ภาวะทางจิตนี้จะทำให้เกิดสิ่งขึ้นในตัวบุคคล คือกระตุ้นให้บุคคลมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อจะทำให้ภาวะความไม่สบายอันเกิดจากความขัดแย้งของความคิดลดลงได้ และยังบอกอีกด้วยว่าความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจจะมีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

ภาวะความขัดแย้งระหว่างความคิด ความเข้าใจเกิดขึ้นเมื่อ

1. บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือข้อมูลใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้ของตน อันได้แก่ ความเชื่อ ความคิดเห็น และทัศนคติ

2. บุคคลได้พบเห็นเหตุการณ์หรือข้อมูลที่ไม่คาดคิดมาก่อน

3. การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่นในสังคม

4. การบังคับให้ยอมตามทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดเห็นการกระทำ เมื่อเกิดการขัดแย้งขึ้น บุคคลสามารถลดความขัดแย้งได้ด้วยการ

4.1 ไม่รับหรือหลีกเลี่ยงที่จะรับข้อมูล

4.2 เปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคิด หรือเปลี่ยนความคิดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของตน

4.3 เปลี่ยนความคิดให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม

## ทฤษฎีความสอดคล้องที่เกิดจากทัศนคติ (Consistency theory)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติอย่างไรมันเกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรม และทัศนคติก็จะเปลี่ยนไป Abelson (1985) กล่าวว่า ความสอดคล้องเกิดขึ้นในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่จนกระทั่งถึงระดับที่บุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ บุคคลจะลดการขัดแย้งโดยการ

1. คงทัศนคติของตนไว้โดย

1.1 ไม่รับรู้ข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้น

1.2 แยกแยะและเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึกและความคิดของตน

2. เปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ

ธัญรดา กาญจนกิจ (2537 อ้างถึงใน ยุพิน ป็องศิริ, 2546) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะคิดของบุคคลแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างในการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งการเกิดทัศนคตินั้นเกิดจากแหล่งต่างๆที่สำคัญดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จะทำให้รับรู้ข่าวสารต่างๆจากผู้อื่น ซึ่งมีผลต่อทัศนคติได้

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้โดยขั้นแรกถ้ามีเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลนั้นจะสังเกตว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินี้ในรูปแบบทัศนคติ

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นมาเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น สถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มาและช่วยสนับสนุนให้เกิดทัศนคติได้

ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งจนถึงรุ่นหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคม และกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล

ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมนี้ศึกษาถึงค่านิยมในวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคมประกอบด้วย

- 1.1 ค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสังคม
- 1.2 ค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสังคมอื่น
- 1.3 ค่านิยมของบุคคลที่มีต่อองค์กร
- 1.4 ค่านิยมของบุคคลที่มีต่อธรรมชาติ
- 1.5. ค่านิยมของบุคคลที่มีต่อมวลมนุษยชาติ

2. ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ลักษณะทางสังคมประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้อง กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มทางการเลือกพฤติกรรมและการดำเนินชีวิต รวมทั้งทัศนคติและแนวคิดของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องการให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องปฏิบัติตามและยอมรับความคิดเห็นต่างจากกลุ่มอิทธิพล

2.2 ครอบครัว บุคคลในครอบครัวถือว่าเป็นอิทธิพลมากมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล

2.3 บทบาทและสถานะ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิงองค์กร และสถาบันต่าง ๆ บุคคลจะมีบทบาทและสถานะแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

### 3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

3.1 อายุ อายุที่แตกต่างกันทัศนคติ ความคิดเห็น และความเชื่อที่แตกต่างกัน

3.2 อาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ทัศนคติ ความคิดเห็น และความเชื่อที่แตกต่างกัน

3.3 การศึกษา ผู้ที่การศึกษาสูงมีแนวโน้มเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็น และความเชื่อที่แตกต่างจากคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า

3.4 รูปแบบการดำรงชีวิต รูปแบบการดำรงชีวิตในโลกย่อมแสดงออกในรูปของ AIOs ซึ่งประกอบด้วย 1. กิจกรรม 2. ความสนใจ 3. ความคิดเห็น แบบการดำรงชีวิตนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชั้นของสังคมและกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล

### 4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา

4.1 การจูงใจ หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้น ที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติกรจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจจะถูกกระทบจากบุคคลภายนอก

4.2 การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือ หมายถึงกระบวนการของความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขาอาศัยอยู่

4.3 การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมหรือ หรือความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้ของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้น และเกิดการตอบสนอง

4.4 ความเชื่อถือ เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

4.5 ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนอง ต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ ทัศนคติเป็นสิ่งที่อิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะที่เดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ

4.6 บุคลิกภาพ เป็นรูปแบบลักษณะของบุคคลที่จะเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมการตอบสนอง หรืออาจหมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่มีลักษณะแตกต่างของบุคคลซึ่งนำไปสู่การตอบสนองที่สม่ำเสมอและมีปฏิกิริยาต่อสิ่งกระตุ้น

4.7 แนวคิดของคน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อตนอย่างไร องค์กรประกอบเกี่ยวกับแนวคิดที่ตนมีต่อตนเอง แบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

4.7.1 แนวคิดของตนเองที่แท้จริง

4.7.2 แนวคิดของตนเองในอุดมคติ

4.7.3 แนวคิดของตนเองที่คิดว่าบุคคลอื่นมองตนเองที่แท้จริง

4.7.4 แนวคิดของตนเองที่ต้องการให้ผู้อื่นคิดเกี่ยวกับตนเอง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด อบอุ่น มีไมตรีจิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) ให้ความหมายของระบบบริการ หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกบการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้

ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกีดกัน

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นการมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

Penchansky และ Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการ เข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างกันติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนผู้บริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service mind)

3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใสอารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

### 13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

#### เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

#### วิธีการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ได้กล่าว เกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นอยากที่จะถ่ายทอดหรืออยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับ

ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคน ที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชน ได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจด ถ้าได้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรินซ์ เวสาร์ช (2540 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการวิปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว

ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการท างาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

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

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุญแจจอบ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่

ผู้ให้บริการก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

#### ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ให้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

#### แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

#### กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องชี้หน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

#### วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชก โห่กฮาพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการค าพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุด้น พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการ ได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงคืออย่างนักร้องแต่ละจะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการ ไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาก็จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ท งานบริการเป็นคนนิบนานเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย

ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไม่ย่อท้อก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มี คุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญข้อสำคัญ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูด ไปปดมดเท็จลบลบตาแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอด ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการ ส่วนรวมของผู้รับบริการตามที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความเพียงพอ ความทั่วถึง ความ สะดวก ความได้มาตรฐาน และความน่าเชื่อถือ โดยหากมีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ด้อยกว่าช่วยให้การ ทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิรันดร์จะเป็นพื้นฐานในทำงานบริการสำเร็จด้วยดี

### **ประวัติความเป็นมาของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ถือกำเนิด ดังนี้

พ.ศ. 2517 โดยจัดตั้งภาควิชารัฐศาสตร์ภายใต้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ซึ่งเป็นปีเดียวกับที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะให้ เป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2533 ภาควิชารัฐศาสตร์ได้ถูกจัดรวมให้อยู่ภายใต้สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ เมื่อมีการยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตบางแสนขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา ภาควิชารัฐศาสตร์ได้จัดการเรียนการสอน รายวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาโทให้กับนิสิต

พ.ศ. 2545 ภาควิชารัฐศาสตร์ได้พัฒนาหลักสูตรในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ และเริ่มทำการสอนนิสิตปริญญาตรีและปริญญาโทมา จนถึงปัจจุบัน และเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2550 สภามหาวิทยาลัยมีมติให้จัดตั้งเป็นคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะเกิดขึ้นจากการที่มหาวิทยาลัย บูรพาได้เปลี่ยนแปลงสถานภาพจากส่วนราชการเป็น องค์การมหาชนในกำกับของรัฐบาลตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยบูรพาได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วน งาน และภาระหน้าที่ของส่วนงาน (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2551 กำหนดจำนวนส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพาไว้ 24 ส่วนงาน โดยส่วนงานในหัวข้อ 4.8 ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ โดยกำหนดให้ส่วนงานนี้มีภาระหน้าที่ “จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี วิจัยและบริการวิชาการด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด” ประกาศมหาวิทยาลัยฉบับนี้ ได้ประกาศใช้แทน ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานและภาระหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2551 กำหนดให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์เป็นส่วนงานในระดับคณะ ในหัวข้อ 3.10 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่

วันที่ 1 พฤษภาคม 2551 จึงอาจถือได้ว่า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ก่อกำเนิดเป็นทางการขึ้นครั้งแรกในวันที่ 1 พฤษภาคม 2551

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนธิป สุมาลัย (2549) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนรินทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความ

สะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้ำที่มีอาชีพและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยลูกค้ำที่มีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขายและอาชีพอื่น ๆ ลูกค้ำที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง

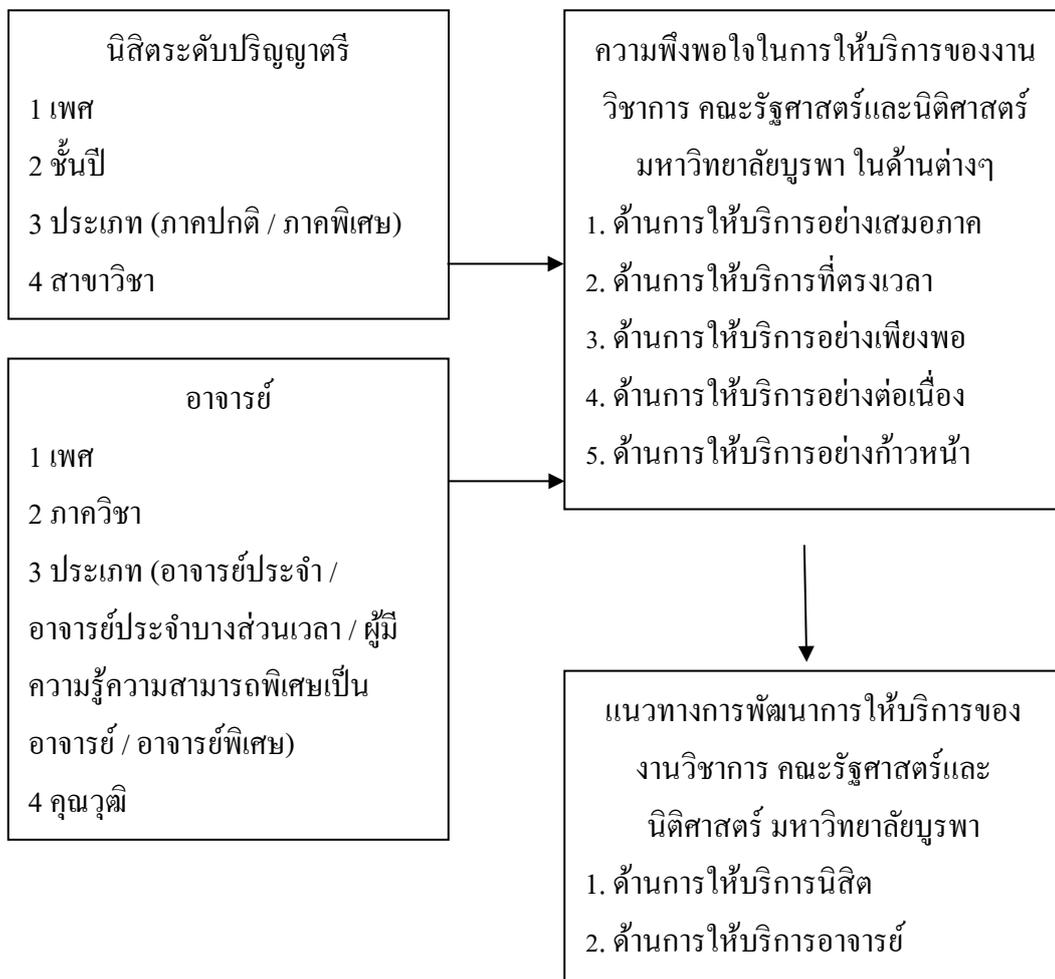
ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วราพรรณ สันทัสนะ โชล (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จะพิจารณาหัวข้อเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. นิสิตระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ ทุกสาขาวิชา และทุกชั้นปีที่ใช้บริการงานวิชาการ จำนวน 360 คนโดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) จากประชากร 3,521 ราย ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 3,521 คน

E คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง [Sampling error] ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้วความเชื่อมั่น 95 %

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{3521}{[1 + 3521(0.05)^2]}$$

$$n = 359.19$$

ดังนั้นจึงควรใช้จำนวนตัวอย่างในครั้งนี้ประมาณ 360 คน จึงจะยอมรับได้

2. อาจารย์ประจำ อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา และผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ ที่ให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 64 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษารวบรวมขึ้นจาก การศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะแบบปลายเปิด

### วิธีการสร้างเครื่องมือ ได้แก่

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด (Validity)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเป็นนักวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่รวมทั้งการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content validity)
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนจะนำไปทดลองใช้ (Try-out)
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มี ใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient)
6. จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### กระบวนการบริหารงานวิจัย

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาคีย์ข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างนี้

- 2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลทั่วไป ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

- 2.2 ตอนที่ 2 วิเคราะห์ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งเป็นรายด้าน 6 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 6. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแนวของ Likert (Best & Kahn, 1993) จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ มาเป็นคะแนน (Interval scale) ดังนี้

ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ

5 คะแนน	หมายถึง	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับมากที่สุด
---------	---------	--

4 คะแนน	หมายถึง	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับมากปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 6.ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำมาจัดระดับโดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงโดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าพิสัย	ระดับ
4.21 - 5.00	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการ ของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการ ของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อาจารย์, นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการ ของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรดังนี้

2.5.1 หาค่าคุณลักษณะทั่วไปของประชากรกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.5.2 ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t - Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม สถิติ F- test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่ม ขึ้นไป

### การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน (Typical Cases) จำนวน 5 คน คือ

1. คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์/รองคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ผู้กำกับดูแลงานวิชาการ
2. หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์/ หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์/ หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์
3. อาจารย์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์นิติศาสตร์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept interview) กับ หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ หัวหน้าภาควิชานิติศาสตร์ รองคณบดีผู้กำกับดูแลงานวิชาการ และ คณบดี เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาจำแนกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

การศึกษาข้อมูลทั่วไปจำแนกเป็นส่วนของนิสิตและส่วนของอาจารย์ โดยส่วนของนิสิตศึกษาเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี ประเภท และสาขาวิชา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนิสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	89	24.7
หญิง	271	75.3
รวม	360	100.0
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	4	1.1
ชั้นปีที่ 2	32	8.9
ชั้นปีที่ 3	172	47.8
ชั้นปีที่ 4	152	42.2
รวม	360	100.0
ประเภท		
ภาคปกติ	212	58.9
ภาคพิเศษ	148	41.1
รวม	360	100.0
สาขาวิชา		
รัฐประศาสนศาสตร์	210	58.3
รัฐศาสตร์	50	13.9
นิติศาสตร์	100	27.8
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

นิสิตส่วนใหญ่เป็นหญิง โดยมีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ส่วนนิสิตที่เป็นชายมีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตในชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาอยู่ในชั้นปีที่ 4 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 อยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตภาคปกติ มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ส่วนนิสิตที่เป็นนิสิตภาคพิเศษ มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นนิสิตสาขานิติศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเป็นนิสิตสาขารัฐศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ส่วนของอาจารย์ศึกษาเกี่ยวกับเพศ สาขาวิชา ประเภท และคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ร้อยละ นำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	23	38.3
หญิง	37	61.7
รวม	60	100.0
สาขาวิชา		
รัฐประศาสนศาสตร์	28	46.7
รัฐศาสตร์	14	23.3
นิติศาสตร์	18	30.0
รวม	60	100.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภท</b>		
อาจารย์ประจำ	28	46.7
อาจารย์ประจำบางช่วงเวลา	11	18.3
ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	20.0
อาจารย์พิเศษ	9	15.0
รวม	60	100.0
<b>คุณวุฒิ</b>		
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	22	36.7
ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า	38	63.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนอาจารย์ที่เป็นชายมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

ส่วนใหญ่อาจารย์สังกัดภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาสังกัดภาควิชานิติศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และสังกัดภาควิชารัฐศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำ โดยมีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อาจารย์ประจำบางช่วงเวลา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอาจารย์พิเศษ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

อาจารย์ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 ส่วนอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

## 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี  
ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกออกเป็น  
5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ  
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการศึกษาด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยจำแนกระดับความ  
พึงพอใจตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจในระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจในระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์  
และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ โดยรวม

ด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.85	0.65	มาก
การให้บริการที่ตรงเวลา	3.96	0.59	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	0.70	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.60	มาก
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.78	0.67	มาก
รวม	3.82	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านการให้บริการที่ตรงเวลามีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	3.87	0.71	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่	3.84	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม	3.92	0.75	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.71	0.86	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มาใช้บริการทุกคน	3.87	0.83	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.95	0.80	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	3.85	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง และเจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มาใช้บริการทุกคน มีคะแนนเฉลี่ย 3.87 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีคะแนนเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง	3.84	0.80	มาก
2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	4.03	0.75	มาก
3. มีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน	4.00	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ	4.06	0.78	มาก
5. มีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการ ในแต่ละเรื่อง	3.92	0.75	มาก
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	3.91	0.74	มาก
รวมด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา	3.96	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ การมีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 การมีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 การมีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการในแต่ละเรื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 การมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และการมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	0.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ	3.77	0.80	มาก
3. บรรยากาศ และแสงสว่างมีความเหมาะสม	3.94	0.81	มาก
4. มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำเพียงพอ ต่อการใช้ บริการ	3.64	1.01	มาก
5. มีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ	3.15	1.28	ปานกลาง
6. ทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ	3.77	0.84	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.70	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นมีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บรรยากาศ และแสงสว่างมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ อาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ และทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำเพียงพอ ต่อการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 และมีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 4.7 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.78	0.80	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	3.74	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน	3.86	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	3.90	0.75	มาก
5. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	3.71	0.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการ ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.90	0.76	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.81	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว มีคะแนนเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.8 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.89	0.78	มาก
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	3.66	0.86	มาก
3. มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การ ให้บริการตลอดเวลา	3.73	0.82	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ ตลอดเวลา	3.76	0.86	มาก
5. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ	3.84	0.82	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ให้กับผู้รับบริการ นอก เหนือจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วนหรือปัญหา เฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.85	0.86	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.78	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา ให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วนหรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 และมีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.66

#### 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการศึกษาดังตารางประกอบคำบรรยาย โดยจำแนกระดับความพึงพอใจตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พึงพอใจในระดับน้อย
2.61 – 3.40	พึงพอใจในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	พึงพอใจในระดับมาก
4.21 – 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ โดยรวม

ด้าน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.77	0.51	มาก
การให้บริการที่ตรงเวลา	3.72	0.46	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	0.55	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.45	มาก
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.76	0.57	มาก
รวม	3.72	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 4.10 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	3.98	0.62	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่	3.73	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม	3.73	0.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.63	0.92	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มาใช้บริการทุกคน	3.78	0.73	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.77	0.69	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	3.77	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มาใช้บริการทุกคน มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีคะแนนเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 4.11 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง	3.63	0.58	มาก
2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	3.72	0.66	มาก
3. มีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน	3.77	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับ ระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ	3.83	0.64	มาก
5. มีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการใน แต่ละเรื่อง	3.73	0.75	มาก
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	3.68	0.70	มาก
รวมด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา	3.72	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 มีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการในแต่ละเรื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.73

มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 4.12 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.77	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ	3.73	0.73	มาก
3. บรรยากาศ และแสงสว่างมีความเหมาะสม	3.57	0.72	มาก
4. มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	3.35	0.84	ปานกลาง
5. มีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ	3.25	1.06	ปานกลาง
6. ทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ	3.77	0.74	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.57	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บรรยากาศ และแสงสว่างมีความ

เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำ  
เพียงพอ ต่อการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมี  
สถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.25 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่าง  
ต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.72	0.61	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	3.85	0.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและ มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.65	0.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและ เมตตา	3.82	0.59	มาก
5. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	3.85	0.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำใน การดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.85	0.75	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.78	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการ  
บริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 โดยเมื่อ  
พิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่อาจารย์  
มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ มีการให้บริการแบบ  
เบ็ดเสร็จในจุดเดียว และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้  
อย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 เท่ากัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและเมตตา

มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 4.14 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.95	0.67	มาก
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	3.72	0.80	มาก
3. มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา	3.70	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ ระเบียบใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา	3.68	0.74	มาก
5. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ	3.78	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	3.77	0.64	มาก
รวมด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.76	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 รองลงมา

คือ มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.68

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน ในกรณีที่ประชากรจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่ประชากรจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยหากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

##### สมมติฐานที่ 1 นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานนิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ชาย	89	3.93	1.20	0.229
	หญิง	271	3.83		
การให้บริการที่ตรงเวลา	ชาย	89	4.00	0.72	0.471
	หญิง	271	3.94		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ชาย	89	3.71	0.20	0.840
	หญิง	271	3.69		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ชาย	89	3.83	0.39	0.690
	หญิง	271	3.80		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ชาย	89	3.85	1.06	0.287
	หญิง	271	3.76		
รวม	ชาย	89	3.86	0.82	0.408
	หญิง	271	3.81		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $t = 1.20$ ,  $p\text{-value} = 0.229$ )

นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $t = 0.72$ ,  $p\text{-value} = 0.471$ )

นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $t = 0.20$ ,  $p\text{-value} = 0.840$ )

นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต่างกัน ( $t = 0.39$ ,  $p\text{-value} = 0.690$ )

นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน ( $t = 1.06$ ,  $p\text{-value} = 0.287$ )

นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม ไม่ต่างกัน ( $t = 0.82$ ,  $p\text{-value} = 0.408$ )

**สมมติฐานที่ 2 นิสิตที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานนิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	ชั้นปี	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ชั้นปีที่ 1	4	4.33	2.200	0.087
	ชั้นปีที่ 2	32	3.63		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.85		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.89		
การให้บริการที่ตรงเวลา	ชั้นปีที่ 1	4	4.25	0.510	0.675
	ชั้นปีที่ 2	32	3.91		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.98		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.94		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ชั้นปีที่ 1	4	3.66	2.393	0.068
	ชั้นปีที่ 2	32	3.51		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.63		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.80		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชั้นปี	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	p-value
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ชั้นปีที่ 1	4	4.25	2.260	0.081
	ชั้นปีที่ 2	32	3.59		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.82		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.84		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ชั้นปีที่ 1	4	4.00	1.040	0.375
	ชั้นปีที่ 2	32	3.59		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.79		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.81		
รวม	ชั้นปีที่ 1	4	4.10	1.585	0.193
	ชั้นปีที่ 2	32	3.65		
	ชั้นปีที่ 3	172	3.81		
	ชั้นปีที่ 4	152	3.86		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $F = 2.200$ ,  $p\text{-value} = 0.087$ )

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $F = 0.510$ ,  $p\text{-value} = 0.675$ )

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $F = 2.393$ ,  $p\text{-value} = 0.068$ )

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต่างกัน ( $F = 2.260$ ,  $p\text{-value} = 0.081$ )

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน ( $F = 1.040$ ,  $p\text{-value} = 0.375$ )

นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม ไม่ต่างกัน ( $F = 1.585$ ,  $p\text{-value} = 0.193$ )

**สมมติฐานที่ 3** นิสิตที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานนิสิตที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การทดสอบที่สำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามประเภทของนิสิต

ความพึงพอใจ	ประเภท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ภาคปกติ	212	3.84	-0.594	0.553
	ภาคพิเศษ	148	3.88		
การให้บริการที่ตรงเวลา	ภาคปกติ	212	3.97	0.483	0.630
	ภาคพิเศษ	148	3.94		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ภาคปกติ	212	3.76	2.033	0.043*
	ภาคพิเศษ	148	3.61		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ภาคปกติ	212	3.88	2.497	0.013*
	ภาคพิเศษ	148	3.72		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ภาคปกติ	212	3.86	2.558	0.011*
	ภาคพิเศษ	148	3.67		
รวม	ภาคปกติ	212	3.86	1.629	0.104
	ภาคพิเศษ	148	3.76		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า

นิสิตที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $t = -0.594$ ,  $p\text{-value} = 0.553$ )

นิติตที่ประเภทต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกััน ( $t = 0.483$ ,  $p\text{-value} = 0.630$ )

นิติตที่ประเภทต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่างกััน ( $t = 2.033$ ,  $p\text{-value} = 0.043$ ) โดยนิติตภาคปกติมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่านิติตภาคพิเศษ

นิติตที่ประเภทต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ต่างกััน ( $t = 2.497$ ,  $p\text{-value} = 0.013$ ) โดยนิติตภาคปกติมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่านิติตภาคพิเศษ

นิติตที่ประเภทต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ต่างกััน ( $t = 2.558$ ,  $p\text{-value} = 0.011$ ) โดยนิติตภาคปกติมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่านิติตภาคพิเศษ

นิติตที่ประเภทต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม ไม่ต่างกััน ( $t = 1.629$ ,  $p\text{-value} = 0.104$ )

#### **สมมติฐานที่ 4 นิติตที่มีสาขาวิชาต่างกััน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกััน**

การทดสอบสมมติฐานนิติตที่มีสาขาวิชาต่างกัันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกััน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และหากพบว่ามีความแตกต่างกัันจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาของนิสิต

ความพึงพอใจ	สาขาวิชา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.84	2.913	0.056
	รัฐศาสตร์	50	4.05		
	นิติศาสตร์	100	3.87		
การให้บริการที่ตรงเวลา	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.96	4.067	0.018*
	รัฐศาสตร์	50	4.14		
	นิติศาสตร์	100	3.85		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.65	15.548	0.000*
	รัฐศาสตร์	50	4.18		
	นิติศาสตร์	100	3.55		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.82	8.901	0.000*
	รัฐศาสตร์	50	4.10		
	นิติศาสตร์	100	3.66		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.78	5.940	0.003*
	รัฐศาสตร์	50	3.81		
	นิติศาสตร์	100	4.10		
รวม	รัฐประศาสนศาสตร์	210	3.81	9.124	0.000*
	รัฐศาสตร์	50	4.10		
	นิติศาสตร์	100	3.70		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $F = 2.913$ ,  $p\text{-value} = 0.056$ )

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ต่างกัน (F= 4.067, p-value = 0.018)

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ต่างกัน (F= 15.548, p-value = 0.000)

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ต่างกัน (F= 8.901, p-value = 0.000)

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ต่างกัน (F= 2.913, p-value = 0.003)

นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม ต่างกัน (F= 9.124, p-value = 0.000)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลารายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลารายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	รัฐศาสตร์	นิติศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตร์	-	-0.170 (0.067)	0.118 (0.099)
รัฐศาสตร์		-	0.258 (0.005)*
นิติศาสตร์			-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชานิติศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.258

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่พอเพียงรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่เพียงพอรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	รัฐศาสตร์	นิติศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตร์	-	-0.534 (0.000)*	0.094 (0.225)
รัฐศาสตร์		-	0.628 (0.000)*
นิติศาสตร์			-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่เพียงพอของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูง กว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.534

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่เพียงพอของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูง กว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชานิติศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.628

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่  
จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	รัฐศาสตร์	นิติศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตร์	-	-0.279 (0.003)*	0.153 (0.033)*
รัฐศาสตร์		-	0.433 (0.000)*
นิติศาสตร์			-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของนิติศาสตราจารย์รัฐศาสตร์สูง  
กว่าความพึงพอใจของนิติศาสตราจารย์รัฐประศาสนศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.279

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของนิติศาสตราจารย์นิติศาสตร์สูง  
กว่าความพึงพอใจของนิติศาสตราจารย์รัฐประศาสนศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.153

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของนิติศาสตราจารย์รัฐศาสตร์สูง  
กว่าความพึงพอใจของนิติศาสตราจารย์นิติศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.433

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่ จำแนก  
ตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่  
จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	รัฐศาสตร์	นิติศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตร์	-	-0.277 (0.009)*	0.120 (0.137)
รัฐศาสตร์		-	0.398 (0.001)*
นิติศาสตร์			-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์  
สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.277

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์  
สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชานิติศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.398

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมรายคู่ ด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม รายคู่ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	รัฐศาสตร์	นิติศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตร์	-	-0.293 (0.001)*	0.110 (0.099)
รัฐศาสตร์		-	0.403 (0.000)*
นิติศาสตร์			-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.293

ความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชานิติศาสตร์โดยเฉลี่ย 0.403

**สมมติฐานที่ 5 อาจารย์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานอาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ชาย	23	3.78	0.208	0.836
	หญิง	37	3.76		
การให้บริการที่ตรงเวลา	ชาย	23	3.81	1.205	0.233
	หญิง	37	3.67		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ชาย	23	3.68	1.277	0.207
	หญิง	37	3.50		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ชาย	23	3.78	0.013	0.990
	หญิง	37	3.78		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ชาย	23	3.76	0.015	0.988
	หญิง	37	3.76		
รวม	ชาย	23	3.77	0.649	0.519
	หญิง	37	3.69		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $t = 0.208$ ,  $p\text{-value} = 0.836$ )

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $t = 1.205$ ,  $p\text{-value} = 0.233$ )

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $t = 1.277$ ,  $p\text{-value} = 0.207$ )

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต่างกัน ( $t = 0.013$ ,  $p\text{-value} = 0.990$ )

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน ( $t = 0.015$ ,  $p\text{-value} = 0.988$ )

อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม ไม่ต่างกัน ( $t = 0.649$ ,  $p\text{-value} = 0.519$ )

**สมมติฐานที่ 6 อาจารย์ที่ภาควิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานอาจารย์ที่มีภาควิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการวิเคราะห์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ  
ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามภาควิชา

ความพึงพอใจ	สาขาวิชา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	p-value
การให้บริการ อย่างเสมอภาค	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.85	0.854	0.431
	รัฐศาสตร์	14	3.64		
	นิติศาสตร์	18	3.74		
การให้บริการ ที่ตรงเวลา	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.78	0.431	0.652
	รัฐศาสตร์	14	3.65		
	นิติศาสตร์	18	3.69		
การให้บริการ อย่างเพียงพอ	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.54	0.053	0.948
	รัฐศาสตร์	14	3.58		
	นิติศาสตร์	18	3.60		
การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.82	1.310	0.278
	รัฐศาสตร์	14	3.61		
	นิติศาสตร์	18	3.86		
การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.77	0.004	0.996
	รัฐศาสตร์	14	3.76		
	นิติศาสตร์	18	3.75		
รวม	รัฐประศาสนศาสตร์	28	3.75	0.284	0.753
	รัฐศาสตร์	14	3.65		
	นิติศาสตร์	18	3.73		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $F = 0.854$ ,  $p\text{-value} = 0.431$ )

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $F = 0.431$ ,  $p\text{-value} = 0.652$ )

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $F = 0.053$ ,  $p\text{-value} = 0.948$ )

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต่างกัน ( $F = 1.310$ ,  $p\text{-value} = 0.278$ )

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน ( $F = 0.004$ ,  $p\text{-value} = 0.996$ )

อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม ไม่ต่างกัน ( $F = 0.284$ ,  $p\text{-value} = 0.753$ )

**สมมติฐานที่ 7 อาจารย์ที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานอาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หากพบว่ามีค่าแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการ  
ของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามประเภท  
ของอาจารย์

ความพึงพอใจ	ประเภท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	p-value
การให้บริการ อย่างเสมอภาค	อาจารย์ประจำ	28	3.69	1.031	0.386
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	3.89		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.69		
	อาจารย์พิเศษ	9	3.98		
การให้บริการ ที่ตรงเวลา	อาจารย์ประจำ	28	3.60	2.582	0.062
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	3.86		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.65		
	อาจารย์พิเศษ	9	4.03		
การให้บริการ อย่างเพียงพอ	อาจารย์ประจำ	28	3.41	1.557	0.210
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	3.68		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.65		
	อาจารย์พิเศษ	9	3.81		
การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	อาจารย์ประจำ	28	3.60	5.405	0.002*
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	4.09		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.73		
	อาจารย์พิเศษ	9	4.07		
การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	อาจารย์ประจำ	28	3.53	3.884	0.014*
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	4.13		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.84		
	อาจารย์พิเศษ	9	3.92		
รวม	อาจารย์ประจำ	28	3.57	3.465	0.022*
	อาจารย์ประจำบางส่วนเวลา	11	3.93		
	ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์	12	3.71		
	อาจารย์พิเศษ	9	3.96		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $F = 1.031$ ,  $p\text{-value} = 0.386$ )

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $F = 2.582$ ,  $p\text{-value} = 0.062$ )

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $F = 1.557$ ,  $p\text{-value} = 0.210$ )

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ต่างกัน ( $F = 5.045$ ,  $p\text{-value} = 0.002$ )

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ต่างกัน ( $F = 3.884$ ,  $p\text{-value} = 0.014$ )

อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม ต่างกัน ( $F = 3.465$ ,  $p\text{-value} = 0.022$ )

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องรายคู่  
จำแนกตามประเภทอาจารย์

ประเภทอาจารย์	อาจารย์ประจำ	อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา	ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์	อาจารย์พิเศษ
อาจารย์ประจำ	-	-0.489 (0.002)*	-0.134 (0.347)	-0.472 (0.004)*
อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา		-	0.354 (0.044)*	0.168 (0.928)
ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์			-	-0.337 (0.068)
อาจารย์พิเศษ				-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของอาจารย์ประจำบางส่วนเวลาสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์ประจำเฉลี่ย 0.148

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของอาจารย์พิเศษสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์ประจำเฉลี่ย 0.472

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการที่ต่อเนื่องของอาจารย์ประจำบางส่วนเวลาสูงกว่าความพึงพอใจของผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์เฉลี่ย 0.354

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ารายคู่  
จำแนกตามประเภทอาจารย์

ประเภทอาจารย์	อาจารย์ประจำ	อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา	ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์	อาจารย์พิเศษ
อาจารย์ประจำ	-	-0.600 (0.002)*	-0.311 (0.095)	-0.390 (0.061)
อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา		-	0.289 (0.199)	0.210 (0.383)
ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์			-	-0.078 (0.739)
อาจารย์พิเศษ				-

จากตารางที่ 4.28 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของอาจารย์ประจำบางส่วน  
เวลาสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์ประจำเฉลี่ย 0.600

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมรายคู่ จำแนกตามสาขาวิชาด้วยวิธี LSD  
มีผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมรายกลุ่ม จำแนกตามประเภทอาจารย์

ประเภทอาจารย์	อาจารย์ประจำ	อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา	ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์	อาจารย์พิเศษ
อาจารย์ประจำ	-	-0.363 (0.014)*	-0.146 (0.295)	-0.396 (0.013)*
อาจารย์ประจำ บางส่วนเวลา		-	0.216 (0.201)	-0.033 (0.854)
ผู้มีความรู้ ความสามารถ พิเศษเป็นอาจารย์			-	-0.250 (0.163)
อาจารย์พิเศษ				-

จากตารางที่ 4.29 พบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของอาจารย์ประจำบางส่วนเวลาสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์ประจำเฉลี่ย 0.363

ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของอาจารย์ประจำบางส่วนเวลาสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์พิเศษเฉลี่ย 0.396

#### สมมติฐานที่ 8 อาจารย์ที่คณาจารย์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานอาจารย์ที่มีคณาจารย์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน ใช้การทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามคุณวุฒิของอาจารย์

ความพึงพอใจ	คุณวุฒิ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t	p-value
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.87	1.137	0.260
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.71		
การให้บริการที่ตรงเวลา	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.75	0.280	0.780
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.71		
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.57	0.037	0.971
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.57		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.85	0.866	0.390
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.75		
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.93	1.736	0.088
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.67		
รวม	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	22	3.79	0.988	0.327
	ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	38	3.89		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ต่างกัน ( $t = 1.137$ ,  $p\text{-value} = 0.260$ )

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่ต่างกัน ( $t = 0.280$ ,  $p\text{-value} = 0.780$ )

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต่างกัน ( $t = 0.037$ ,  $p\text{-value} = 0.971$ )

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ต่างกัน ( $t = 0.866$ ,  $p\text{-value} = 0.390$ )

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่ต่างกัน ( $t = 1.736$ ,  $p\text{-value} = 0.088$ )

อาจารย์ที่คุณวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม ไม่ต่างกัน ( $t = 0.988$ ,  $p\text{-value} = 0.327$ )

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ในมหาวิทยาลัยไฟटकบอย จำนวน 1 คน
- 2) ที่จอดรถในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ จำนวน 6 คน
- 3) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพิ่ม - ถอน รายวิชา จำนวน 1 คน
- 4) ควรเพิ่มกระดาษชำระในห้องน้ำหญิงให้เพียงพอ จำนวน 2 คน

#### 4.5 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นต่าง ๆ มีดังนี้

1. ท่านคิดว่างานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการให้บริการอย่างเสมอภาคแก่นิสิตหรือไม่ อย่างไร หากไม่มี ท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
  - มีความเสมอภาค และคิดว่าควรจะเสมอภาค หากบางอย่างหรือการบริการไม่เท่าเทียมกัน จะเกิดความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นกลางของวิชาการซึ่งไม่สมควรให้เกิด
  - มีความเสมอภาค เพราะสามารถติดต่อเข้ารับบริการได้ตลอดเวลาราชการ
  - มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม แต่อาจจะต้องมีใบปลิวหรือมีไอเดียเพื่อบอกว่าการบริการงานวิชาการมีอะไรบ้าง นิสิตจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร หรือมีอะไรที่ควรรู้เกี่ยวกับแผนกหรืองาน
  - มีความเสมอภาคในกลุ่มบริการเดียวกัน เช่น มีความเสมอภาคเมื่อให้บริการแก่นิสิตด้วยกัน แต่เมื่อเทียบกับบุคลากรที่เป็นอาจารย์ก็จะมีอภิสิทธิ์มากกว่า

- มีการให้บริการอย่างเสมอภาค เพราะทุกคนที่เป็นนิสิตนักศึกษาสามารถเข้าไปงานวิชาการได้ทุกคนโดยไม่มี การคัดเลือกบุคคลในการให้บริการถ้า นิสิตคนใดมีปัญหาสามารถเข้าไปขอความช่วยเหลือได้จากงานวิชาการ
  - ให้บริการเสมอภาค นิสิตได้รับความเท่าเทียมกันทุกคน ได้รับการอำนวยความสะดวกเท่าเทียมกัน
  - งานวิชาการที่คณะรัฐศาสตร์นั้นให้บริการอย่างเสมอภาคแก่นิสิต เพราะ นิสิตทุกคนได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม
  - มีการให้บริการแก่นิสิตอย่างเสมอภาค เนื่องจากงานวิชาการของคณะมีการบริการให้นิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าเพศใด ชั้นปีใด ก็พร้อมจะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำอย่างเต็มที่
2. ท่านคิดว่างานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการให้บริการที่ตรงเวลาแก่นิสิตหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
- ตรงต่อเวลาตามกำหนดมหาวิทยาลัย
  - บางอย่างล่าช้าควรจัดการให้ดีขึ้น
  - ไม่ตรงเวลาช่วงหลังพักเที่ยง เวลาราชการพักเที่ยงจะเริ่ม 13.00น.แต่บางที่ติดต่อกว่า จะได้รับบริการก็ประมาณ 13.30น.หรือมากกว่านั้น
  - อาจจะบอกช่วงเวลาที่ชัดเจน แต่โดยปกติก็มีการบอกเวลาอยู่แล้วแต่อาจจะบอกเวลาทำการที่หน้าลิฟท์
  - ตรงต่อเวลาราชการเป็นอย่างมาก รวมทั้งติดต่อเวลานอกราชการได้อีก แต่อยากให้เพิ่มเติมการติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ แบบทางอินเทอร์เน็ต
  - มีบริการที่ตรงต่อเวลา เวลาทำการจะเป็นเวลาเดียวกันกับเวลาราชการ 8.00-16.00น.เป็นเวลาที่เหมาะสมต่อการติดต่อ มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา
  - ไม่ เพราะ มีความล่าช้าในการให้บริการ ควรมีการเปิดช่องทางในการติดต่อให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการลดการแออัดในการใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของส่วนวิชาการ ที่ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้า

3. ท่านคิดว่าสถานที่ในการให้บริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
- ไม่เหมาะสม เนื่องจากสถานที่ตั้งไม่สะดวกต่อนิสิต มีความคับแคบ
  - มีความเหมาะสม ขึ้นลงสะดวก อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการติดต่อ
  - ควรให้มีการเชื่อมโยงงานวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ
  - สถานที่แคบเกินไปสำหรับการติดต่อในรูปแบบพบปะ ควรจะมีบริการออนไลน์เพิ่มเติมด้วย
  - มีความเหมาะสมเพราะอยู่ในบริเวณของตึก อยู่ตึกเดียวกันกับตึกเรียนของนิสิตมีความสะดวกสบายในการติดต่อไม่ต้องเสียเวลาไปไหนไกลถึงสถานที่ที่จะแคบแต่ก็ไม่ปัญหาในการติดต่อ
4. ท่านคิดว่างานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการให้ข้อมูล ระเบียบ หรือการแนะนำที่ถูกต้องแก่นิสิตหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
- ถูกต้อง ชัดเจน
  - การประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลใดๆยังไม่ค่อยเพียงพอและไม่ชัดเจน ฝ่ายวิชาการควรมีวิธีแก้ไขให้ดีขึ้น
  - การให้ข้อมูลยังไม่ดีพอ เมื่อมีข่าวสารนิสิตไม่ค่อยเข้าถึงข้อมูล ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
  - มีความถูกต้องแก่นิสิต งานวิชาการมีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีประกาศที่ครอบคลุมแก่นิสิตทั่วไปทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึงและมีการแนะนำอย่างถูกต้อง
  - ยังมีการแนะนำไม่ชัดเจน อยากให้แก้ไขโดยการประกาศแจ้งเตือนให้ชัดเจนให้เข้าถึงนิสิตมากกว่านี้
  - งานวิชาการมีการแนะนำที่ไม่มากพออยากให้งานวิชาการส่งเสริมการแต่งกายตามความสะดวกของนิสิตมากกว่านี้
  - มีการให้ข้อมูล ระเบียบหรือการแนะนำทางที่ถูกต้อง ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

5. ท่านคิดว่างานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการพัฒนาการให้บริการแก่นิสิตหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
- มีแนวทางให้คำปรึกษาด้านวิชาการ แต่สถานที่ของหน่วยงานวิชาการ ไม่เอื้อเท่าที่ควร
  - ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อให้ง่ายขึ้น ไม่ต้องมาติดต่อที่คณะอย่างเดียว
  - มีการพัฒนามากขึ้น เจ้าหน้าที่พุดจาให้บริการดีขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก
  - ให้บริการนิสิตอย่างดี
  - ไม่ค่อยได้รับข่าวสารมากเท่าที่ควร
  - มีการพัฒนาการให้บริการแก่นิสิต เนื่องจากมีโควิดเข้ามางานวิชาการก็มีการปรับตัวในการให้บริการที่เหมาะสมและปลอดภัยแก่นิสิตทุกคน
  - งานวิชาการมีการพัฒนาการให้บริการแก่นิสิตที่ดีขึ้น
  - มี เนื่องจากแต่การเดิมการให้ส่วนงานวิชาการของคณะค่อนข้างที่จะมีจุดบกพร่อง เช่น การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ แต่เมื่อได้รับคำติชมจากนิสิตในคณะก็ได้มีการปรับปรุงแก้ไขไปในทิศทางที่ดีขึ้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามส่วนของนิสิตกลับมาจำนวน 360 ชุด ส่วนของอาจารย์ 60 ชุด มีผลสรุป การอภิปราย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

นิสิตส่วนใหญ่เป็นหญิง ส่วนใหญ่เป็นนิสิตในชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นนิสิตภาคปกติ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ส่วนใหญ่เป็นหญิง ส่วนใหญ่สังกัดภาควิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ เป็นอาจารย์ประจำ มีคุณวุฒิปริญญาเอหรือเทียบเท่า

**ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

โดยรวมความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือก

ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง และ เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มารับบริการทุกคน เท่ากัน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส

ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ การมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ การมีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน การมีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการในแต่ละเรื่อง การมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และการมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นมีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม อาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ และทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ มีสถานที่นั่งรอหรือห้องน้ำเพียงพอต่อการใช้บริการ และมีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ นอก

เนื่องจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วนหรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา และมีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

### **ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

ระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับผู้ใช้บริการทุกคน เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส

ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่าทุกประเด็นอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด – ปิด การบริการ มีระยะเวลาการ เปิด – ปิด การให้บริการที่แน่นอน มีระยะเวลากำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการในแต่ละเรื่อง มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และทรัพยากรในการให้บริการ มี

อย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ บรรยากาศ และแสงสว่างมีความเหมาะสม มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำเพียงพอ ต่อการใช้บริการ และมีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากกระบวนการตามขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน

ปฏิเสธสมมติฐาน นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นิสิตที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน

ปฏิเสธสมมติฐาน นิสิตที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นิสิตที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน

- ปฏิเสขสมมติฐาน นิสิตที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
- ยอมรับสมมติฐาน นิสิตที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน โดยความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์สูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และสาขาวิชานิติศาสตร์
- สมมติฐานที่ 5 อาจารย์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
- ปฏิเสขสมมติฐาน อาจารย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 อาจารย์ที่ภาควิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
- ปฏิเสขสมมติฐาน อาจารย์ที่มีสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 อาจารย์ที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
- ยอมรับสมมติฐาน อาจารย์ที่ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน โดยอาจารย์ประจำบางส่วนเวลามีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ
- สมมติฐานที่ 8 อาจารย์ที่คณาวุฒิต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน
- ปฏิเสขสมมติฐาน อาจารย์ที่คณาวุฒิต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่ต่างกัน

## ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แนวทางให้การพัฒนาการบริการงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา ความเหมาะสมของสถานที่ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และการเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่นิสิต

### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจของนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของงานวิชาการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่ให้บริการงานวิชาการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ทำงานมีประสิทธิภาพตรงกับความคาดหวังของนิสิต คือนิสิตได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับบริการอย่างก้าวหน้า ตามความคาดหวังของนิสิต จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ วราพรรณ สันทันสะ โชค (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุวีณา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) ผลการศึกษพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ) มีความ

พึงพอใจในระดับมาก แต่ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับสุจิตรา เขื่อนจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่อาจจะมีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และจำนวนบุคลากรน้อยกว่าการบริการนักศึกษาที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับบรรณ บวรนนท์เดช (2546) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน การบริการประชาชนมีรายละเอียดและจำนวนเรื่องที่บริการมากกว่าเรื่องของนักศึกษา อีกทั้งการบริการประชาชนบางครั้งอาจจะต้องให้บริการประชาชนที่อ่านหนังสือไม่ออก เขียนหนังสือไม่ได้ หรือเขียนอ่านได้น้อยซึ่งการให้บริการจะมีความยากมากกว่า อีกทั้งประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาระเรื่องของการทำงาน ทำให้มีความต้องการรับบริการที่รวดเร็ว ในขณะที่หน่วยให้บริการต้องให้บริการประชาชนจำนวนมาก นอกจากนี้ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน

และจากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของนิสิตแตกต่างกันคือ สาขาวิชา ส่วนปัจจัยด้านเพศ ชั้นปี ประเภทของนิสิตไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่หน่วยงานที่ให้บริการงานวิชาการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ให้บริการแก่นิสิตอย่างเท่าเทียมกันไม่มีอภิสิทธิ์ มีการกำหนดช่วงเวลาให้บริการอย่างชัดเจน มีขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างทั่วถึงมีจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ ทำให้

สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังของนิสิต ส่วนสาเหตุที่ทำให้สาขาวิชาเป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของนิสิตแตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะว่าจำนวนนิสิตในบางสาขาวิชามีจำนวนมากกว่าสาขาวิชาอื่น ทำให้การให้บริการสำหรับนักศึกษาในสาขาวิชานั้นใช้เวลามากกว่าสาขาวิชาอื่น ผลการศึกษาสอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาสอดคล้องกับวราพรณ สันท์สนะโชค (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา พญาไท ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ผลการศึกษาไม่แตกต่างกันน่าจะเป็นเพราะหน่วยให้บริการ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับประชาชนหรือนักศึกษาที่มาใช้บริการ

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับธานีป สุมาลัย (2549) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับสุจิตรา เชื้อนขันท์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความ พึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะลักษณะของการให้บริการในหน่วยงานที่ให้บริการมีความแตกต่างกัน การใช้บริการของประชาชนและการใช้บริการของนักศึกษามีความแตกต่างกัน รวมทั้งลักษณะของผู้ที่มาใช้บริการก็มีความแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าระดับความพึงพอใจของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ที่มีต่อการบริการของงานวิชาการคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่ให้บริการงานวิชาการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ทำงานมีประสิทธิภาพตรงกับความคาดหวังของอาจารย์ คืออาจารย์ได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ได้รับการอย่างต่อเนื่อง และได้รับการอย่างก้าวหน้า ตามความคาดหวังของอาจารย์จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ผลการศึกษสอดคล้องกับ สุวีณา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ผลการศึกษพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา เขื่อนจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่อาจจะมีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และจำนวนบุคลากรน้อยกว่าการบริการนักศึกษาที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับ วรรณุช บวรนนทเดช (2546) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ

บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน การบริการประชาชนมีรายละเอียดและจำนวนเรื่องที่บริการมากกว่าเรื่องของนักศึกษา อีกทั้งการบริการประชาชนบางครั้งอาจจะต้องให้บริการประชาชนที่อ่านหนังสือไม่ออก เขียนหนังสือไม่ได้ หรือเขียนอ่านได้น้อยซึ่งการให้บริการจะมีความยากมากกว่า อีกทั้งประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาระเรื่องของการทำงาน ทำให้มีความต้องการรับบริการที่รวดเร็ว ในขณะที่หน่วยให้บริการต้องให้บริการประชาชนจำนวนมาก นอกจากนั้นผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน

และจากผลการศึกษาซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของอาจารย์แตกต่างกัน คือ ประเภทของอาจารย์ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ภาควิชา และคุณวุฒิของอาจารย์ไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าการที่หน่วยงานที่ให้บริการงานวิชาการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ได้ให้บริการแก่อาจารย์อย่างเท่าเทียมกันไม่มีอภิสิทธิ์ มีการกำหนดช่วงเวลาให้การให้บริการอย่างชัดเจน มีขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างทั่วถึงมีจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ ทำให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังของอาจารย์ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ประเภทของอาจารย์เป็นปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของอาจารย์แตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะว่าอาจารย์ประจำมีจำนวนมากกว่าอาจารย์ประเภทอื่น ๆ และมีภาระงานที่ต้องติดต่อกับงานบริการทางวิชาการมากกว่าอาจารย์ประเภทอื่น ๆ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ซึ่งทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ผลการศึกษสอดคล้องกับสุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ผลการศึกษพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสุจิตรา เขื่อนจันทร์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่อาจจะมีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และจำนวนบุคลากรน้อยกว่าการบริการนักศึกษาที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับบรรณ ขวอนันตเดช (2546) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน การบริการประชาชนมีรายละเอียดและจำนวนเรื่องที่บริการมากกว่าเรื่องของนักศึกษา อีกทั้งการบริการประชาชนบางครั้งอาจจะต้องให้บริการประชาชนที่อ่านหนังสือไม่ออก เขียนหนังสือไม่ได้ หรือเขียนอ่านได้น้อยซึ่งการให้บริการจะมีความยากมากกว่า อีกทั้งประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาระเรื่องของการทำงาน ทำให้มีความต้องการรับบริการที่รวดเร็ว ในขณะที่หน่วยให้บริการต้องให้บริการประชาชนจำนวนมาก นอกจากนั้นผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน อาจจะเป็น เพราะวลักษณะของการให้บริการของหน่วยงานมีบริบทแตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 1) จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และช่องทางในการให้บริการให้มากขึ้น โดยอาจเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ในบางเรื่องที่สามารถทำได้ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สามารถเพิ่มความสามารถในการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการมากขึ้น เพิ่มความสะดวกหรือร้อนใจในการให้บริการมากขึ้น
- 3) ควรเพิ่มความระมัดระวังในการให้บริการและการให้คำแนะนำต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเหมาะสม และให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 4) ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับการจอดรถให้แก่ผู้มาใช้บริการเพิ่มเติม
- 5) ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น มีจิตใญ์รักการให้บริการมากขึ้น
- 6) ควรมีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการให้มีขั้นตอนลดน้อยลง สะดวก รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์มากขึ้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเชิงลึกในลักษณะของการประชุม 3 ฝ่าย ทั้งนิสิต อาจารย์ และผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาความต้องการหรือข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- แจ่มจันทร์ ณ กาพลินซ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขามหาสารคาม. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล ปีทอง. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูโชค ทิพย์โสตติ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาการเคหะต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการเคหะต่างประเทศ แหลมฉบัง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของบมจ. ธนาคารกสิกรไทยหลังรื้อระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มนตรี เทียบแหลม. (2536). รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในภาวะหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอ  
ในจังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). สถิตินิติศาสตร์. เข้าถึงได้จาก  
<https://reg.buu.ac.th/registrar/stat.asp?avs602893656=2>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). เอกสารการสอน ชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่  
3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพิน ป้องศิริ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าทดแทนประเภท  
ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการตลาด, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคค  
พิมพ์เคชั่นส์.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ  
หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
บริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใสใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ  
เขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหาร  
ไทยจำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพฯ. งานนิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด  
ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิต  
วิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย - ญี่ปุ่น).

- ศรีนวล กลิ่นหอม. (2548). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุจิตรา เขื่อนจันทร์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สทช.)*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกัลลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพัน ในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน □.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Abelson, R. P. (1985). A variance explanation paradox: When a little is a lot. *Psychological Bulletin*, 97(1), 129–133.
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Fducation* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins.
- Kotler, P. (1993). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Peuchansky, R., & Thomas, W. J. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Verma, B. M. (1986). *Social Justice and Panchyati Raj*. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications .

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & ParsonTrans). New York: The free Press.

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียนทุกท่าน

ด้วยผู้วิจัยได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการงาน  
วิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา”

ในการนี้จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อผู้วิจัยจะ  
ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ คณะ  
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ผู้วิจัย

นางสาวปณิศา แฉ่งสงวน

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

โทร 08 – 9676 – 4930

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการ**  
**คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย                       หญิง

สำหรับนิสิต

2. ชั้นปี

- ชั้นปีที่ 1                       ชั้นปีที่ 2  
 ชั้นปีที่ 3                       ชั้นปีที่ 4

3. ประเภท

- ภาคปกติ                       ภาคพิเศษ

4. สาขาวิชา

- รัฐประศาสนศาสตร์     รัฐศาสตร์                       นิติศาสตร์

สำหรับคณาจารย์

5. ภาควิชา

- รัฐประศาสนศาสตร์     รัฐศาสตร์                       นิติศาสตร์

6. ประเภท

- อาจารย์ประจำ                       อาจารย์ประจำบางช่วงเวลา  
 ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษเป็นอาจารย์     อาจารย์พิเศษ

7. คุณวุฒิ

- ปริญญาโท หรือเทียบเท่า                       ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ งานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความพึงพอใจ

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย กับผู้มาใช้บริการทุกคน					
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
<b>ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา</b>					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง					
2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ					
3. มีระยะเวลาการ เปิด - ปิด การให้บริการที่แน่นอน					
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กับระยะเวลาการเปิด - ปิด การบริการ					

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอนสำหรับการบริการในแต่ละเรื่อง					
6. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
1. อาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ					
3. บรรยากาศ และแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4. มีสถานที่นั่งรอ หรือห้องน้ำเพียงพอต่อการใช้บริการ					
5. มีสถานที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ					
6. ทรัพยากรในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ					

คำถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า					
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์					
3. มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการขั้นตอน การให้บริการตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ระเบียบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา					
5. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการ					
6. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ นอกเหนือจากกระบวนการขั้นตอน (ปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาเฉพาะหน้า) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....