



พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา  
ที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

นายนครเศรษฐ์ รัตตประดิษฐ์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชื่อเรื่องวิจัย	พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้วิจัย	นรเศรษฐ์ รัตประดิษฐ์
ปีที่วิจัย	2563

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็น คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949 นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1) พฤติการณ์ใช้บริการงานผลิตเอกสาร ผู้ใช้บริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 ส่วนมากเป็นอาจารย์ร้อยละ 87.50 เมื่อวิเคราะห์ผู้ให้บริการงานผลิตเอกสารจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการพบว่า ผู้ใช้บริการงานผลิตเอกสาร สามลำดับแรก สังกัดภาควิชาภาษาตะวันตก ร้อยละ 22.00 ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง ร้อยละ 14.50 และภาควิชาภาษาตะวันออก ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ประเภทบริการงานผลิตเอกสารที่มีการใช้บริการสูงสุด พบว่า ผู้ใช้บริการงานผลิตเอกสารประเภทแนวการสอนได้มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 81.00 ส่วนการใช้บริการผลิตเอกสารประเภทข้อสอบกลางภาค และข้อสอบปลายภาค มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าการบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในทุกประเภทมีการเข้าใช้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน

2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสาร พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานผลิตเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$ =4.86) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

( $\bar{X}=4.87$ ) ด้านผลงานการให้บริการ ( $\bar{X}=4.85$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.79$ ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการพัฒนา ระบบรับ-ส่งเอกสารที่ต้องการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร และมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง รวมถึงมีการให้สำรองช่วงเวลาให้บริการล่วงหน้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวก ในการเข้ารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงบริเวณที่จัดเก็บเอกสารให้มีความ มิดชิดและแยกหน่วยงานเจ้าของเอกสารให้ชัดเจน และควรมีการปรับปรุงทัศนียภาพในห้องบริการ จัดทำเอกสารเพื่อสุขภาวะที่ดีของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีระบบระบายอากาศที่ดีมีการกรองฝุ่น หรือสารเคมีที่เกิดจากการผลิตเอกสาร

**คำสำคัญ**      ความพึงพอใจ      การให้บริการ      พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

## Abstract

This research aimed to study the behavior and satisfaction of the teachers, staff, and students towards the use of document production services, faculty of humanities and social-sciences, Chiang Mai Rajabhat University. The sample used in this research was 200 teachers, staff, and students of the faculty of humanities and social-sciences, Chiang Mai Rajabhat University. Research instruments were questionnaires and assessments of satisfaction in receiving the document production services. The questionnaire had a reliability value of .949 and was analyzed by using statistics of frequency (Percentage), mean ( $\bar{x}$ ), and standard deviation. The data were analyzed by statistical software.

1) As for the behavior of those who use the service, the majority of document production users were female, 61.00 percent, and 87.50 percent of teachers. The first three departments of the users who used the service were from Western Language 22.00%, Music and Performing Arts 14.50%, and Eastern Languages 12.00%, respectively. The average service was used 1-2 times per semester accounted for 81.00 percent. As for the use of midterm and final examination document production service, there is an average of 1-2 times per semester accounted for 69.00 percent. It can be concluded that the use of document production service in all categories is 1-2 times per semester.

2) According to the satisfaction towards the use of document production services, it was found that the users were very satisfied with the document production service, ( $\bar{x}=4.78$ ). This was concluded by each aspect, namely, staff service ( $\bar{x}=4.86$ ), service process ( $\bar{x}=4.87$ ), the performance of services ( $\bar{x}=4.85$ ), and facilities ( $\bar{x}=4.79$ ). It showed that the service recipients were very satisfied in all aspects.

From the research, there are suggestions as follows: i) Procedures for providing services, there should be a development of a document receiving-sending system that requires access to document production services and have a reservation of the service period in advance through an electronic system in order to increase the convenience of the service. ii) Facilities, there should be improvements in the document storage area and separate the arrangement of the document based on the categories. There should be a proper adjustment within the service room to provide better working conditions for the service provider and the recipient. There

should be a good ventilation system to filter dust or chemicals from document production.

**Keywords:** satisfaction, service provider, service consumer

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์ นวลสระ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรชาติ พุทธิมา และนาง รัชฎาพร พันธุ์ทวี นักวิชาการบริหารงานทั่วไปชำนาญการ ผู้ให้ความดูแล ให้คำปรึกษา และให้ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.อารีย์ บินประทาน ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านสถิติ ที่ได้ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย การวิเคราะห์ผล และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล ในแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้

ข้าพเจ้าหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่สนใจทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึง เป็นแนวทางในการทำวิจัยของผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการให้บริการในองค์กร ผู้วิจัยขอน้อมรับความ ผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำวิจัยครั้งนี้ และขออภัยมา ณ ที่นี้

นรเศรษฐ์ รัตประดิษฐ์

2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตในการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	3
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	3
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	6
2.3 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	10
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	16
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	16
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	24
บรรณานุกรม.....	27
ภาคผนวก.....	29
ประวัติผู้วิจัย.....	34

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	14
ภาพที่ 3.1 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	17
ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	19
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	21

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีบทบาทสำคัญในการผลิตและพัฒนาบัณฑิตเพื่อเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา คือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการแก่สังคม 4) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีส่วนในการขับเคลื่อนภารกิจหลักเหล่านี้ให้สำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่รับผิดชอบ 12 ภาควิชา รับผิดชอบจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษา โดยขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มีบุคลากรในสังกัดกว่า 200 คน ทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และอาจารย์พิเศษ มีรายวิชาที่ต้องรับผิดชอบดูแลทั้งภายในคณะและรายวิชาร่วมระหว่างคณะกว่า 500 รายวิชา

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้แบ่งหน่วยงานภายในเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานการบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา โดยมีพันธกิจหลักในการสนับสนุนและให้บริการในการดำเนินงานทุกด้านของหน่วยงานในสังกัดคณะ เป็นแกนกลางในการประสานงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

ในการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวใจในการบริการ เพื่อคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพของงาน และลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการ คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่ฝ่ายผลิตเอกสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ตระหนักเป็นอย่างยิ่งที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับความสะดวก และอภัยค้ำที่ดีจากผู้ให้บริการ ในประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยยังไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร มีเพียงข้อมูลสถิติการเข้าใช้บริการที่มีการรวบรวมเฉพาะช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสูงเท่านั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสารของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาสโมสรนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อนำผลในการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสารของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานผลิตเอกสารของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### 1.3 ขอบเขตในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาสโมสรนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2563

### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาสโมสรนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว จะถูกนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานผลิตเอกสารให้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อเป็นพื้นฐานและกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายและคำนิยามของคำว่า “การบริการ” ไว้หลากหลายดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2556 ให้ความหมายไว้ว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้ง วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ เสนอว่าบริการ(Service) คือ การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ ส่วน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ให้ความหมายว่าของบริการ(Service) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีเมตตาจิต ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551) ที่ได้ให้คำจำกัดความของบริการไว้ว่า บริการหมายถึงกิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการตามแนวคิดข้างต้นพบว่ามีผู้ได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลายอย่างไรก็ตามผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงกระบวนการหรือการกระทำใดๆของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวก ความช่วยเหลือ โดยที่การกระทำนั้นๆ มีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความสะดกสบาย และเกิดความพึงพอใจตอบสนองความจำเป็น หรือต้องการ

ของผู้รับบริการ อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2545) กล่าวถึง ลักษณะพื้นฐานของการบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน คือ

1) การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) ที่ไม่ใช่ตัวสินค้า (Product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากต่อการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ

2) บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต และมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพ และยังคงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เมื่อการผลิต และการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้ เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายได้เหมือนตัวสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว แต่ไม่มีผู้มารับบริการ ทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิต การควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

4) บริการมีความหลากหลายในตนเอง (Variability or heterogeneity) คุณภาพการบริการอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปได้ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลา สถานที่ หรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ทำให้บริการต้องการให้อาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

#### คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเกี่ยวกับงานบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และจดจำในสินค้าบริการ เกิดการใช้บริการในครั้งต่อไป การบอกต่อของผู้รับบริการสร้างฐานของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมีองค์ประกอบดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1) มีความรักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือบริการได้ง่าย

2) บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย การแต่งกายที่ดูสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และการแสดงออกของบุคลิกภาพที่ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร การใช้ท่าทางการแสดงออกที่ดูกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ

3) มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนทนากับลูกค้า เพราะการสนทนาเป็นการสร้างความคุ้นเคยและความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้างความประทับใจมีวิธีการดังนี้

3.1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยการแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ

3.2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจ ฟังความต้องการของลูกค้า ขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงความเป็นพอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูด และป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

4) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบข้อซักถาม หรือแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รู้ระเบียบและวิธีปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เสียหาย และต้องศึกษาหาความรู้เพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ

5) มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ให้บริการต้องเป็นคนช่างสังเกตและพิจารณาว่าบริการอย่างไรจึงจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า พยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ และบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้มากที่สุด

6) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความกระตือรือร้นจะแสดงออกความมีจริงใจในการต้อนรับ รวมถึงการบริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้า ทำให้เกิดความประทับใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

7) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) การกระทำและคำพูดเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี หากผู้ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

8) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ไม่ควรคิดยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ ต้องหมั่นปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค้นหารูปแบบ วิธีการให้บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ

9). ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่มีเกี่ยวข้องกับ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งการศึกษา กิริยามารยาท บางครั้งเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตัวเองต้องการหรือคาดหวัง อาจพูดจาตำหนิ ก้าวร้าวหรือแสดงกิริยาที่ไม่ดีออกมา ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์และควบคุมสถานการณ์ได้

10) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ลูกค้าหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมาติดต่อขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือในตามปกติ แต่อาจมีบางกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และคิดวิธีแก้ปัญหาได้อย่างมีสติ และอาจจะแนะนำทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

11) ต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้ให้ ต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อ

งานบริการจะให้ความสำคัญกับงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นผลทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศได้

12) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในการขายสินค้าหรือบริการได้มีการปลูกฝังทัศนคติให้กับให้กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่า “ลูกค้าสำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อสร้างความตระหนักให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

สรุปได้ว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีความรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีเทคนิคในการให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ทั้งยังต้องมีความรู้ในงานบริการที่ทำอยู่เป็นอย่างดีเป็นคนช่างสังเกต สังเกตว่าอะไรคือความพอใจของลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความตึงเครียดอันเนื่องมาจากความไม่พอใจของลูกค้าหรือลูกค้าหนี ต้องมีสติในการแก้ปัญหา มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และสิ่งสำคัญต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำ การค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเอง (Schiffman and Kanuk, 1994) หรือเพื่อตอบสนองความต้องการภายในครัวเรือนและองค์กร ผู้บริโภคทุกคนที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อวัตถุประสงค์เช่นว่านี้รวมกัน เรียกว่าตลาดผู้บริโภค ผู้บริโภคทั่วโลกนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะด้านประชากรศาสตร์อยู่หลายประเด็น เช่น ในเรื่องของอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น พฤติกรรมการกิน การใช้ การซื้อ และความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์จึงแตกต่างกันออกไป ทำให้มีการซื้อการบริโภคสินค้าและบริการหลาย ๆ ชนิดที่แตกต่างกัน นอกจากลักษณะประชากรดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ทำให้มีการบริโภคแตกต่างกัน (กมลภพ ทิพย์ปาละ, 2555)

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค คือ การศึกษาเชิงพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า จากทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลัง เพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วย ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน (Schiffman and Kanuk, 1994) และโดยส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (วันดี รัตนกาย, 2554)

บุคคลทุกคนย่อมมีความต้องการ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันเพื่อให้ตนเองมีชีวิตอยู่ได้และความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ตนเกิดความสุขความสบายใจ แต่มีใช้ว่าทุกคนจะสามารถได้สิ่งที่ตนมีความต้องการมาบริโภคได้ครบ บางคนแม้กระทั่งปัจจัยสี่ก็ไม่สามารถหามาบำบัด

ความต้องการได้ ในขณะที่เดียวกันคนบางคนก็สามารถหาสินค้าและบริการมา บำบัดความต้องการมากมาย ตามความปรารถนา

ความพึงพอใจ เป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย อ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบในใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลง ได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจาก การปฏิบัติงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและ บริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ (Kotler and Armstrong, 2003)

### 2.2.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อ การดำเนินงานบริการให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป 3 ประการ ดังนี้ (Kotler, 2003)

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

กล่าวคือ บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การ บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการ รับประกันบริการจากโฆษณา และการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการ



บริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปล้างรถที่ร้านคาร์แคร์แห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาในการล้างประมาณ 30 นาที ปรากฏว่าไม่มีคิวในการให้บริการลูกค้ารายอื่น ๆ จึงทำให้ร้านคาร์แคร์สามารถล้างรถได้เสร็จและสะอาดตาม Ref. code: 25595802010123FDQ 25 ความคาดหวังภายในระยะเวลา 20 นาที ซึ่งเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ ( ข้อยืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวก ) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ หรือเสร็จภายก่อนหรือภายในเวลาแต่ไม่สะอาด ลูกค้าก็จะเกิดความ ไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

### 3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็ สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการ เปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำ สินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

## 2.2.2 รูปแบบของความพึงพอใจ

การศึกษา รูปแบบของความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้ จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและการรับบริการของผู้บริโภค

โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกมาจากรูปแบบด้วย ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

#### 1) ความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้ เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของ สินค้า และ บริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่าง ระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค คำนิยามความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับ ผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลัง การบริโภค จากนิยามนี้สามารถ นำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1) ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวัง ที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ ของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปากจากผู้ที่เคยซื้อสินค้าหรือรับบริการ เป็นต้น

1.2) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้า หรือบริการ จากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ ภายหลังจากบริโภค

1.3) ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้น จริงมักทำให้เกิด ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะ นำมาซึ่งความไม่พึงพอใจของผู้บริโภค

#### 2) ความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติ ของสินค้าและ บริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่าง ระหว่างทั้งสองสิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่า ความพึงพอใจ เป็นผลมาจากปฏิกิริยา ของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดย หลักการความพึงพอใจมี อยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1) การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2) ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการ คาดหวังไว้ ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับ คุณสมบัติของ สินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3) ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความ คาดหวังแต่มีความแตกต่างกัน คือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่ เหมาะสม แล้วความ ปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย คำนิยามของ ความปรารถนา คือ เป็น

ระดับของคุณสมบัติและประโยชน์ที่ผู้บริโภคเชื่อว่าจะนำมาซึ่งคุณค่าใน ระดับสูงขึ้น และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลการดำเนินงานในอุดมคติ โดยที่เขาได้สร้างความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังกับความปรารถนา โดยที่ความคาดหวังเป็นความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือ ประโยชน์ของสินค้าที่มีอยู่และอาจเกิดขึ้นได้ในขณะที่ความปรารถนา เป็นการประมาณค่าขอบเขต ของคุณสมบัติหรือประโยชน์ของสินค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าในสิ่งนั้น ความปรารถนาที่เหมาะสมเป็น ผลมาจากความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการที่รับรู้ได้กับความปรารถนาในตัวสินค้า หากความ ปรารถนาและความคาดหวังเป็นบวก ผู้บริโภคย่อมมีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ด้วย เช่นกัน

### 3) ความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องเหมาะสมในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ คำนียาม ของคำว่ายุติธรรม นั้นหมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อ ขาย การรับหรือให้บริการนี้ มีความถูกต้องยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามใน การซื้อขาย

### 4) ความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความหวังจากประสบการณ์พื้นฐาน

ความพึงพอใจในลักษณะนี้ เกิดจากการตั้งบรรทัดฐานจากประสบการณ์ ในอดีต คำนียามของความพึงพอใจ หมายถึง ผลมาจากการประมาณค่าในการบริโภคสินค้าหรือ บริการ ถ้าผลการประเมินสินค้ามากกว่าความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ผู้บริโภคจะเกิด ความพึงพอใจในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินสินค้าน้อยกว่าความคาดหวังจากประสบการณ์ใน อดีตแล้ว ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ การเปรียบเทียบในรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบ แรก คือ ในรูปแบบแรก ความคาดหวังของลูกค้าสามารถเกิดขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยประสบการณ์ในสินค้า หรือบริการที่เกิดขึ้นในอดีต

## 2.3 ข้อมูลทั่วไปของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่รับผิดชอบจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษา โดยขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ในระยะที่ยังเป็นวิทยาลัยครูเชียงใหม่ได้จัดรูปแบบการบริหารงานวิชาการ เรียกว่า หมวดวิชา เช่น หมวดวิชาภาษาอังกฤษ หมวดวิชาสังคมศึกษา และหมวดวิชาศิลปะ เป็นต้น การบริหารงานมีหัวหน้าหมวดวิชาเป็นผู้บริหารงาน และขึ้นตรงต่อรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการรับผิดชอบจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง(ป.กศ. สูง) และประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2498 ตลอดมา

ปี พ.ศ.2518 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 มีผลให้การบริหารของวิทยาลัยครูทุกแห่งขึ้นกับสภาการฝึกหัดครู ในปี พ.ศ.2519 ได้มีประกาศให้ใช้หลักสูตรการฝึกหัดครูของสถาบันการฝึกหัดครู และในปีเดียวกันนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีวิชาเอกภาษาไทย จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้ก่อตั้งคณะวิชาขึ้นในปี พ.ศ.2520 โดยรวมหมวดวิชาต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิม และเรียกชื่อเป็นภาควิชาและโปรแกรมวิชา มีหัวหน้าคณะวิชาและหัวหน้าภาคเป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย 11 ภาควิชา และ 2 โปรแกรมวิชา ดังนี้

- 1) ภาควิชาดนตรี
- 2) ภาควิชานาฏศิลป์
- 3) ภาควิชาบรรณารักษ์
- 4) ภาควิชาปรัชญาและศาสนา
- 5) ภาควิชาประวัติศาสตร์
- 6) ภาควิชาภาษาไทย
- 7) ภาควิชาภาษาอังกฤษ
- 8) ภาควิชาภูมิศาสตร์
- 9) ภาควิชารัฐศาสตร์
- 10) ภาควิชาศิลปะ
- 11) ภาควิชาสังคมวิทยา
- 12) โปรแกรมวิชาวัฒนธรรมศึกษา\*
- 13) โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว\*

**หมายเหตุ** \* รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนวิชาเอกวัฒนธรรมศึกษา และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสหวิทยาการ ดำเนินงานโดยคณะกรรมการ ซึ่งมาจากภาควิชาที่เกี่ยวข้อง

ปี พ.ศ. 2538 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 มีผลทำให้มีการเปลี่ยนชื่อจาก วิทยาลัยครูเชียงใหม่ เป็นสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการบริหารงานคณะวิชา โดยเรียกชื่อใหม่ว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ยกเลิกการบริหารแบบภาควิชาเป็นการบริหารแบบโปรแกรมวิชา มีคณบดีเป็นผู้บริหารคณะ และประธานโปรแกรมวิชา เป็นผู้บริหารโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย 16 โปรแกรมวิชาและ 4 หมู่วิชา ดังนี้

- 1) โปรแกรมวิชาพัฒนาชุมชน
- 2) โปรแกรมวิชาดนตรี
- 3) โปรแกรมวิชานาฏศิลป์
- 4) โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- 5) โปรแกรมวิชาภาษาจีน
- 6) โปรแกรมวิชาภาษาญี่ปุ่น

- 7) โปรแกรมวิชาภาษาไทย
- 8) โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ (ค.บ.)
- 9) โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ (ศศ.บ.)
- 10) โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 11) โปรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- 12) โปรแกรมวิชาวัฒนธรรมศึกษา
- 13) โปรแกรมวิชาศิลปกรรม
- 14) โปรแกรมวิชาศิลปศึกษา
- 15) โปรแกรมวิชาสังคมศึกษา
- 16) โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 17) ภูมิวิชาภาษาฝรั่งเศส
- 18) ภูมิวิชาปรัชญาและศาสนา
- 19) ภูมิวิชาประวัติศาสตร์
- 20) ภูมิวิชาภูมิศาสตร์

**หมายเหตุ** โปรแกรมวิชารับผิดชอบจัดการเรียนการสอนวิชาเอกและวิชาพื้นฐานทั่วไป ส่วนหมู่วิชารับผิดชอบการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานทั่วไป

ปี พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภายในคณะอีกครั้งหนึ่ง โดยลดและเพิ่มจำนวนโปรแกรมวิชา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร และเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารหลักสูตรที่พัฒนาใหม่และในปี พ.ศ. 2547 ได้เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร คือ

- 1) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทย
- 2) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

ปี พ.ศ. 2549 มีการกำหนดสาขาวิชาภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และแบ่งออกเป็น 2 ภาควิชา ดังนี้

#### 1. ภาควิชามนุษยศาสตร์ มี 11 สาขาวิชา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาภาษาไทย
- 2) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 3) สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส
- 4) สาขาวิชาภาษาจีน
- 5) สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
- 6) สาขาวิชาภาษาเกาหลี
- 7) สาขาวิชาดนตรี

- 8) สาขาวิชาศิลปกรรม
- 9) สาขาวิชาศิลปะการแสดง
- 10) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์
- 11) สาขาวิชาปรัชญาและศาสนา

## 2. ภาควิชาสังคมศาสตร์ มี 6 สาขาวิชา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- 2) สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
- 3) สาขาวิชานิติศาสตร์
- 4) สาขาวิชาประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
- 5) สาขาวิชาภูมิศาสตร์
- 6) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มอีกจำนวน 2 หลักสูตร

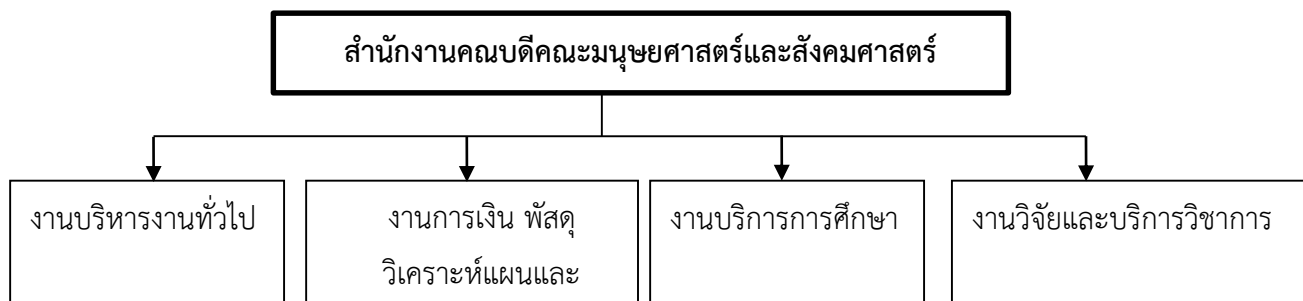
ได้แก่

1. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
2. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศเรื่อง การจัดตั้งสาขาวิชาในภาควิชาหรือคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทำให้คณะปรับเปลี่ยนสาขาวิชาภายในคณะให้เป็นไปตามประกาศ มีการกำหนดสาขาวิชาภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อีกครั้งและแบ่งออกเป็น 2 ภาควิชา ดังนี้

ภาควิชามนุษยศาสตร์	ภาควิชาสังคมศาสตร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สาขาวิชาภาษาไทย</li> <li>➤ สาขาวิชาภาษาตะวันออก               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาษาจีน</li> <li>- ภาษาญี่ปุ่น</li> <li>- ภาษาเกาหลี</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาภาษาตะวันตก               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาษาอังกฤษ</li> <li>- ภาษาฝรั่งเศส</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาดนตรีและศิลปะการแสดง               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดนตรี</li> <li>- ศิลปะการแสดง</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชาศิลปกรรม</li> <li>➤ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน</li> <li>➤ สาขาวิชาภูมิศาสตร์</li> <li>➤ สาขาวิชาสหวิทยาการสังคม               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การท่องเที่ยวและการโรงแรม</li> <li>- รัฐประศาสนศาสตร์</li> <li>- ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม</li> </ul> </li> <li>➤ สาขาวิชานิติศาสตร์</li> </ul>

ในเดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2555 ได้ยุบเลิกภาควิชาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แต่ยังคงมีการบริหารโดยสาขาวิชาเช่นเดิม และมีการแบ่งส่วนราชการในคณะเป็นสำนักงานคณบดี ดังนี้



ภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2558 ได้ประกาศภาควิชาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และมีการแบ่งส่วนราชการในคณะเป็นสำนักงานคณบดี ดังนี้

- 1) ภาควิชาภาษาตะวันตก
- 2) ภาควิชาภาษาตะวันออก
- 3) ภาควิชาภาษาไทย
- 4) ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง
- 5) ภาควิชาศิลปกรรม
- 6) ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์
- 7) ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- 8) ภาควิชาการพัฒนาชุมชน
- 9) ภาควิชานิติศาสตร์
- 10) ภาควิชาภูมิศาสตร์
- 11) ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
- 12) ภาควิชาสังคมและวัฒนธรรม

## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรนนท์ เกรียงธีรศักดิ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยทำการศึกษาจากนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักเรียนคาดหวังมากที่สุดในด้านความมั่นใจในสมรรถนะของบุคลากร

และมีการรับรู้มากที่สุดในด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ 2) คุณภาพบริการตามความคาดหวัง กับคุณภาพบริการตามความรู้ของนักเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์กรมหาชน) ทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน ดังนั้น นักเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์กรมหาชน) จึงไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ 3) นักเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์กรมหาชน) ที่มีระดับชั้นและคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักเรียนที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0556

อมรพิมล พิทักษ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 361 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับ 2) คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกายตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม 3) คุณภาพการบริการของ กองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0559

สุกัญญา อิมลิมทาน ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษา สถาบันปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 164 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ชั้นปีต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์กลุ่มนักศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันด้านการความมั่นใจมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสารของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา กิจการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์คือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ การศึกษา 2563 มีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นการศึกษาข้อมูล สถิติ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร เว็บไซต์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำโครงร่างงานวิจัย รับข้อเสนอแนะของกรรมการสถาบันวิจัยมาปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่อง และขออนุมัติโครงร่างงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลจากประชากร แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำรายงานผลการวิจัยนำเสนอ คณะกรรมการเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการเสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) สถานภาพ 3) หน่วยงาน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's scales) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

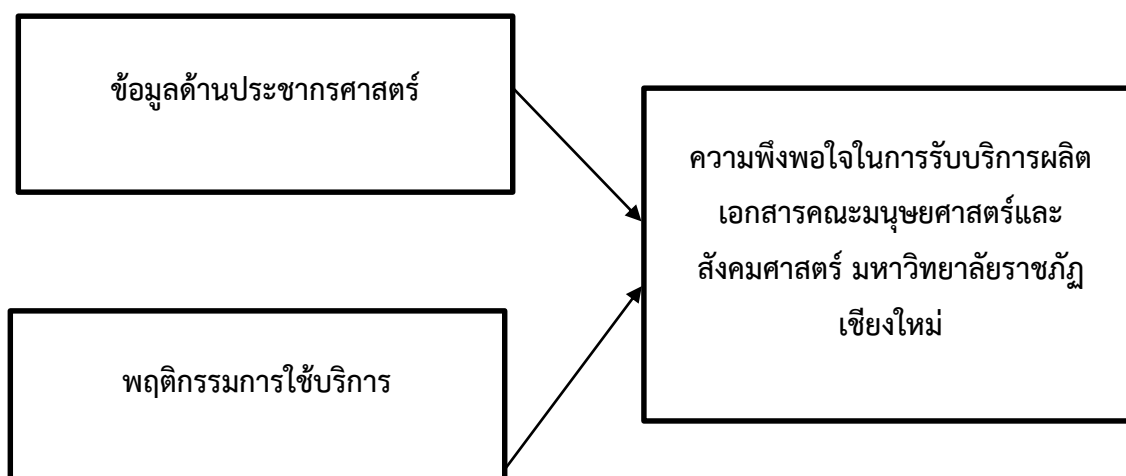
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตามขั้นตอนที่วางไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 200 คน
- 2) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เมื่อได้รับข้อมูลทั้งหมดคืนมา นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### 3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสารของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษากิจการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้ ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยแบ่งการวิเคราะห์ ออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นส่วนบุคคล คำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานผลิต เอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ (N=200)</b>		
ชาย	78	39.00
หญิง	122	61.00
<b>สถานภาพ (N=200)</b>		
ข้าราชการ	17	8.50
อาจารย์	175	87.50
พนักงานราชการ	3	1.50
นักศึกษา	3	1.50
<b>หน่วยงาน (N=200)</b>		
สำนักงานคณบดี	17	8.50
ภาควิชาภาษาตะวันตก	44	22.00

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ภาควิชาภาษาตะวันออก	24	12.00
ภาควิชาภาษาไทย	13	6.50
ภาควิชาศิลปกรรม	10	5.00
ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง	29	14.50
ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์	6	3.00
ภาควิชาการพัฒนาชุมชน	10	5.00
ภาควิชาภูมิศาสตร์	7	3.50
ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	10	5.00
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์	7	3.50
ภาควิชานิติศาสตร์	13	6.50
ภาควิชาสังคมและวัฒนธรรมศึกษา	10	5.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 และเพศชาย ร้อยละ 39.00 ส่วนมากเป็นอาจารย์ ร้อยละ 87.50 ข้าราชการ ร้อยละ 9.50 พนักงานราชการ ร้อยละ 3.00 และ นักศึกษา ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์จากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ สามลำดับแรก ได้แก่ ภาควิชาภาษาตะวันออก ร้อยละ 22.00 ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง ร้อยละ 14.50 และ ภาควิชาภาษาตะวันออก ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทของเอกสารและความถี่ที่เข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร

**ตารางที่ 4.2:** พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเภทและความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>แนวการสอน (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	1	0.50
1-2 ครั้งต่อเดือน	2	1.00
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	162	81.00
ไม่เคยใช้บริการ	35	17.50
<b>แบบทดสอบย่อย (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	19	9.50
1-2 ครั้งต่อเดือน	18	9.00
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	68	34.00

ประเภทและความถี่ในการการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	95	47.50
<b>ข้อสอบกลางภาค และ ปลายภาค (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อเดือน	23	11.50
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	138	69.00
ไม่เคยใช้บริการ	39	19.50
<b>แบบสอบถาม (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อเดือน	5	2.50
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	23	11.50
ไม่เคยใช้บริการ	172	86.00
<b>แบบฟอร์ม (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อเดือน	10	5.00
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	40	20.00
ไม่เคยใช้บริการ	150	75.00
<b>ถ่ายเอกสาร (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	1	0.50
2-4 ครั้งต่อสัปดาห์	1	0.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	2	1.00
1-2 ครั้งต่อเดือน	14	7.00
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	63	31.50
ไม่เคยใช้บริการ	119	59.50
<b>เข้าเล่ม ทำปกเอกสาร (N=200)</b>		
1-2 ครั้งต่อเดือน	4	2.00
1-2 ครั้งต่อภาคเรียน	43	21.50
ไม่เคยใช้บริการ	153	76.50

จากตารางที่ 4.2 เมื่อวิเคราะห์จากประเภทการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร พบว่า การผลิตแนวการสอนได้มีการเข้ารับบริการโดยเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 81.00 การผลิตแบบทดสอบย่อย มีการเข้ารับบริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง ต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.00 การผลิตข้อสอบกลางภาค และข้อสอบปลายภาค มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 69.00 การผลิตแบบสอบถามมีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 11.50 การผลิตแบบฟอร์มมีการใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 20.00 การให้บริการถ่ายเอกสาร มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และการเข้าเล่มทำปกเอกสารมีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 21.50

โดยสรุปส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในทุกประเภทมีความถี่ในการเข้าใช้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน โดยคำนวณจากการหาค่าเฉลี่ยการเข้าใช้งานทุกประเภท ได้ผลคือ ( $\bar{X} = 4.88$  ซึ่งเท่ากับ 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน)

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**ตารางที่ 4.3:** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายละเอียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การติดต่อขอรับบริการ	4.84	.43	มากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการประสานงานติดต่อ	4.93	.26	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.96	.22	มากที่สุด
1.4 การดำเนินการที่ทันกำหนดเวลา	4.79	.47	มากที่สุด
1.5 แบบฟอร์มให้บริการเหมาะสมเข้าใจง่าย	4.66	.42	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการ	4.98	.16	มากที่สุด
1.7 บริการด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.80	.55	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>.29</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	.41	มากที่สุด
2.2 กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.90	.29	มากที่สุด
2.3 มีความรู้ด้านการผลิตเอกสารให้คำแนะนำ และ ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.89	.32	มากที่สุด
2.4 มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาในการผลิตเอกสารได้ทันที	4.88	.33	มากที่สุด
2.5 ช่วยเหลือติดตามงานให้เสร็จลุล่วงเป็นอย่างดี	4.26	.35	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>.28</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านผลงานการให้บริการ</b>			
3.1 มีการตรวจทานต้นฉบับอย่างละเอียด	4.69	.59	มากที่สุด
3.2 เอกสารที่ผลิตออกมาถูกต้องและชัดเจน	4.80	.40	มากที่สุด
3.3 มีความใส่ใจในการติดตามงาน	4.84	.43	มากที่สุด
3.4 งานเสร็จตามกำหนดตามที่ต้องการ	4.93	.23	มากที่สุด
3.5 เอกสารที่ผลิตมีความรวดเร็วและครบถ้วน	4.78	.16	มากที่สุด
3.6 เอกสารสามารถนำไปใช้งานได้ตาม	4.91	.29	มากที่สุด

รายละเอียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
วัตถุประสงค์			
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.85	2.8	มากที่สุด
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 สถานที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ	4.67	.56	มากที่สุด
4.3 สถานที่บริการเหมาะสม หาไม่ยาก	4.79	.41	มากที่สุด
4.4 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.91	.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.79	.26	มากที่สุด
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจงานบริการผลิตเอกสารในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	4.78	.42	มากที่สุด

\*Cronbach's Alpha = .949

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร มีความพึงพอใจในการให้บริการในทุกด้านในระดับมากที่สุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha) ที่ .949 ถือว่ามีความน่าเชื่อถือของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

#### ตอนที่ 4 คำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร

จากการวิเคราะห์คำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานผลิตเอกสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเต็มใจและสุภาพมาก
- เจ้าหน้าที่ที่อยู่แล้วขอให้รักษาความดีต่อไป
- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการดีเยี่ยม รู้สึกประทับใจ

##### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงพักเที่ยง และให้บริการถึง 17.00 น.
- ในอนาคตอาจจะมีการสอนออนไลน์มากขึ้นหรือการสอบนอกตารางทำให้งานเอกสารลดลง คณะหรือหน่วยงานควรนำไปตีโจทย์ว่างานบริการเอกสารในยุค New Normal จะหันไปให้บริการในด้านอื่นเพิ่มเติมได้อย่างไร
- ควรมีการให้บริการออนไลน์ เพิ่มช่องทางการติดต่อ ควรจัดทำระบบให้เป็นขั้นตอน หรือเห็นกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน คล้ายระบบการรับ – ส่งพัสดุ
- ควรมีเวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน

- อาจจะทำให้มีการรับ-ส่งเอกสารที่สำนักงานคณะฯ
- หากมีข้อสงสัยเอกสารให้จะดีมาก เนื่องจากเอกสารบางชุดเป็นข้อสอบ

#### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

- ในการถ่ายเอกสารจำนวนมาก เช่น ข้อสอบ มักจะมีข้อสอบบางฉบับที่มีสีหมึกจางและไม่ชัด ภาพมืดเกินไป หรือภาพจางเกินไป และไม่ควรถัดปริมาณการถ่ายเอกสาร

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ควรอยู่ในห้องที่โล่งโปร่งเพราะหมึกในการถ่ายเอกสารมีสารอันตรายในระยะยาว พนักงานควรมีช่วงเวลาในการทำงาน หรืออาจจะสวมใส่เครื่องป้องกันฝุ่น

- มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในส่วนนี้

- คณะควรจัดระเบียบทางเข้า – ออก กำจัดของที่ไม่ใช้แล้วหรือจัดวางให้เข้าที่เข้าทาง



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็น คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949 นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลงานการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจะมีตารางการให้บริการในช่วงเวลาพัก หรือช่วงสุดสัปดาห์ โดยให้มีการสลับเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ควรจะมีระบบการรับ-ส่งเอกสาร ที่มีมาตรฐานและใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้การทำงานมีระบบยิ่งขึ้น รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ด้านผลงานการให้บริการ ควรจะมีการจัดซื้อเครื่องจัดทำเอกสารที่ทันสมัยและเพิ่มคุณภาพของผลงาน ลดปัญหาเอกสารชำรุด หรือการจัดพิมพ์ที่ไม่ชัดเจน และเอกสารที่ไม่สามารถนำไปใช้ซ้ำได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควร

มีการปรับปรุงห้องผลิตเอกสารให้มีการกรองอากาศเสีย หรือฝุ่นผงเคมีที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ให้บริการ และผู้เข้ารับบริการ รวมถึงการเพิ่มการระบายอากาศภายในห้องผลิตเอกสารหรือขยายพื้นที่ของห้องผลิตเอกสาร

## 5.2 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 ส่วนมากเป็นอาจารย์ร้อยละ 87.50 เมื่อวิเคราะห์จากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ สามลำดับแรก ได้แก่ ภาควิชาภาษาตะวันตก ร้อยละ 22.00 ภาควิชาดนตรี และศิลปะการแสดง ร้อยละ 14.50 และ ภาควิชาภาษาตะวันออก ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์จากประเภทการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร ที่มีการใช้บริการสูงสุด พบว่า การผลิตแนวการสอนได้มีการเข้ารับบริการโดยเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และ การผลิตข้อสอบกลางภาค และข้อสอบปลายภาค มีการใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ทั้งนี้สามารถสรุปการบริการงานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในทุกประเภทมีการเข้าใช้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อภาคเรียน

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรมีการพัฒนาระบบรับ - ส่งเอกสารที่ต้องการเข้ารับบริการงานผลิตเอกสาร และมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง รวมถึงมีการให้สำรวจช่วงเวลาให้บริการล่วงหน้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการ
2. ควรมีการปรับปรุงบริเวณที่จัดเก็บเอกสารให้มีความมิดชิดและแยกหน่วยงานเจ้าของเอกสารให้ชัดเจน
3. ควรมีการปรับภูมิทัศน์ภายในห้องบริการจัดทำเอกสารเพื่อสุขภาวะที่ดีของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีระบบระบายอากาศที่ดี มีการกรองฝุ่นหรือสารเคมีที่เกิดจากการผลิตเอกสาร

## 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการการเข้ารับบริการในส่วนงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ หรือส่วนงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

## บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงวิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กมลภพ ทิพย์ปาละ. (2555). กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อกล่องสะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล. การค้นคว้าแบบอิสระ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ (กรุงเทพฯ : บจก.ซีเอ็ดยูเคชั่น).
- จิรนนท์ เกรียงธรรสัคดิ์. (2552) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตล วิทยานุสรณ์(องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2559). รายงานประจำปี 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. เชียงใหม่ : สมพรการพิมพ์, 2559.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. (กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน).
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วันดี รัตนกายแก้ว. (2554) พฤติกรรมการซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค: กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร . มหาวิทยาลัยศิลปากร/นครปฐม.
- สุกัญญา อิมลิมทาน. (2553). ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนดตีไซน.
- อมรพิมล พิทักษ์. (2555). คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

**ภาษาอังกฤษ**

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). **Marketing: An introduction**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). **Consumer behavior**. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. ผู้รับบริการงานผลิตเอกสาร

2.1 สถานภาพ

ข้าราชการ

อาจารย์

พนักงานมหาวิทยาลัย

นักศึกษา (สโมสรมักศึกษาคณะ)

2.4 หน่วยงาน/ภาควิชา

สำนักงานคณบดี

ภาควิชาภาษาตะวันตก

ภาควิชาภาษาตะวันออก

ภาควิชาภาษาไทย

ภาควิชาศิลปกรรม

ภาควิชาดนตรีและศิลปะการแสดง

ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์

ภาควิชาการพัฒนาชุมชน

ภาควิชาภูมิศาสตร์

ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชานิติศาสตร์

ภาควิชาสังคมและวัฒนธรรมศึกษา

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการงานผลิตเอกสาร

โปรดระบุประเภทของเอกสาร และความถี่ในการใช้บริการงานผลิตเอกสาร

**แนวการสอน**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**ทดสอบย่อย**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**ข้อสอบกลางภาค - ปลายภาค**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**แบบสอบถาม - แบบประเมิน**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**แบบฟอร์ม**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**ถ่ายเอกสาร**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**เข้าเล่ม/ทำปก**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |

**อื่นๆ (โปรดระบุ).....**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 5 ครั้งขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> ภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ         |



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการงานผลิตเอกสาร

โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านต่อการใช้บริการงานผลิตเอกสารตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการ					
1.2 ความสะดวกในการประสานงานติดต่อ					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
1.5 แบบฟอร์มให้บริการเหมาะสมเข้าใจง่าย					
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการ					
1.7 บริการด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย					
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.2 กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
2.3 มีความรู้ด้านการผลิตเอกสารให้คำแนะนำและ ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.4 มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาในการผลิตเอกสารได้ทันที					
2.6 ช่วยเหลือติดตามงานให้เสร็จลุล่วงเป็นอย่างดี					
3.ด้านผลงานการให้บริการ					
3.1 มีการตรวจทานต้นฉบับอย่างละเอียด					
3.2 เอกสารที่ผลิตออกมาถูกต้องและชัดเจน					
3.3 มีความใส่ใจในการติดตามงาน					
3.4 งานเสร็จตามกำหนดตามที่ต้องการ					
3.5 เอกสารที่ผลิตมีความรวดเร็วและครบถ้วน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.6 เอกสารสามารถนำไปใช้งานได้ตาม วัตถุประสงค์					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ					
4.3 สถานที่บริการเหมาะสม หาไม่ยาก					
4.4 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
5. ท่านมีความพึงพอใจงานบริการผลิตเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการรับบริการงานผลิตเอกสาร

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

งานผลิตเอกสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล: นาย นรเศรษฐ์ รัตตประดิษฐ์  
ตำแหน่งปัจจุบัน: นักวิชาการศึกษา  
สถานที่ทำงาน: สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 202 ตำบลช้างเผือก  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300  
โทรศัพท์ 053-885776 / 092-5496144  
การศึกษา: ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการผลิต  
สถาบันราชภัฏนครสวรรค์  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาไฟฟ้ากำลัง  
วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่