

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

อาจารย์จินดา นื่องจันท

ดร.เทพนทร ทาตง

อาจารย์อารีชา มฤทวิ

น.ส.อรพรรณ เล็กชะอ่ม

นางสาวนวลลออ อนุสิทธิ์

ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสภามันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ประจำปี ๒๕๕๐

ภาคต่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

ผู้วิจัย : อาจารย์จินดา เนื่องจำนงค์ ดร.เทพนคร ทาคง อาจารย์อารียา บุญทวี
นางอรรณณ แสงอรุณ นางสาวนวลลออ อนุสิทธิ์

หน่วยงาน : ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

ปีงบประมาณ : ๒๕๕๐

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น และกระบวนการ การมีส่วนร่วมในการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ครู – อาจารย์ นักศึกษา ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก ในด้านการบริการเจ้าหน้าที่ และในด้านกิจกรรมที่เข้ารับบริการ

๒. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

๓. ด้านกิจกรรมที่เข้ารับบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมที่จัดมีประโยชน์ต่อชุมชน

๔. การมีส่วนร่วมในการรับบริการ ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการอบรมสัมมนา มากที่สุด

Research Title: Satisfaction of the Services Provided by the Art and Local Cultural Center

Researchers : Ajarn Jinda Nuangchamnong

Dr. Thepnakhorn Thakhong

Ajarn Ariya Boonthawi,

Orawan Sangarun and

Ms. Nuanla-or Anusit

Unit : The Art and Local Cultural Center

Fiscal Year : 2007 (B.E. 2550)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of the services provided by the Art and Local Cultural Center and participatory processes in services. The samples were teachers, students local leaders and government officials of Huasai Tambon Administration Organization. Statistics used for analyzing data were percentage, means and standard deviation.

The results revealed as follows :

1. The satisfaction of services as a whole is at the “high” level in the aspects of services provided by the officers and the provided activities.
2. The satisfaction of services provided by the officers is at the “highest” level in an aspect of the officers' knowledge and abilities.
3. The satisfaction of the provided activities is at the “highest” level in an aspect of the usefulness of the activities towards the community.
4. The participation of the people involved in services is at the “highest” level in an aspect of attending the seminar.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมืออย่างดียิ่ง
จากคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักวิชาการพัฒนธรรมรวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่สนับสนุนงบประมาณ
ในการจัดทำวิจัย ในปีงบประมาณ ๒๕๕๐

คณะผู้วิจัย

เมษายน ๒๕๕๑

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตการวิจัย	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
คำถามการวิจัย	๒
บทที่ ๒ แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
ประวัติความเป็นมาของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น	๓
ความหมายของความพึงพอใจ	๔
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	๔
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	๑๒
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๒
บทที่ ๓ วิธีการศึกษา	๒๖
กรอบแนวคิดในเรื่องการศึกษา	๒๖
นิยามปฏิบัติการ	๒๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๒๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๗
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๘

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๒๙
ข้อมูลทั่วไป	๒๙
การมีส่วนร่วมในการให้บริการ	๓๑
ความพึงพอใจผู้รับบริการ	๓๕
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๖
กระบวนการบริการสู่ความเป็นเลิศ	๓๘
ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษาหอพัก	๔๓
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๔๔
สรุปผลการวิจัย	๔๔
ข้อเสนอแนะ	๔๘
บรรณานุกรม	๔๙
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑ เพศ	๓๐
๒ ระดับการศึกษา	๓๐
๓ สถานภาพ	๓๐
๔ หน่วยงาน	๓๑
๕ จำนวนครั้งของการให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น	๓๒
๖ การมีส่วนร่วมในการให้บริการ	๓๒
๗ เรื่องที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด	๓๓
๘ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ	๓๔
๙ แสดงระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๗
๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรม	๓๗
๑๑ เพศของนักศึกษาหอพัก	๓๙
๑๒ นักศึกษาสังกัดคณะ	๔๐
๑๓ การเข้าอบรมปฏิบัติการของนักศึกษาหอพัก	๔๐
๑๔ การให้บริการฝึกอบรมปฏิบัติการ สามารถทำให้เกิดทักษะทางวิชาการ	๔๐
๑๕ ความพึงพอใจในการรับบริการฝึกอบรมปฏิบัติการเทคนิคศิลปะและวิชาชีพ	๔๒
๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ (ของนักศึกษาหอพัก)	๔๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัติ กล่าวว่า “การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความจริงของบุคคลและสังคม โดยถ่ายทอดความรู้การฝึกการอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มี ๔ แนว การจัดการศึกษา มาตรา ๒๓ การจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้น ความสำเร็จทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่อง (๓) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทยและการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงวัฒนธรรมใน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม (๑) ส่งเสริมให้คนใน ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมด้วยตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เป้าประสงค์ของ มหาวิทยาลัย คือ ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพ มีสำนึกในความเป็นไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการ สร้างองค์ความรู้ กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นมีการพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพซึ่งการให้นักศึกษา และประชาชน ตระหนักในความเป็นไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น นั้น มหาวิทยาลัยได้มี ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นได้ ทำหน้าที่ศึกษา ค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลบริการทางวิชาการ และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๑๖ มาถึง ปัจจุบัน ในปีพ.ศ. ๒๕๕๐ ในเรื่องการบริหาร คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการ เพราะ เห็นว่าการรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น เป็น งานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยการบริการต้องมีหลัก คือ มีใจรักในงานบริการ มีใจมุ่งมั่นในงานบริการ เอาใจใส่ในงานบริการและมีใจสร้างสรรค์ในงาน บริการ (วิชัย ปิติเจริญธรรม , ๒๕๔๔ : ๑๑๓ – ๑๑๔) สอดคล้องกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ๒๕๓๙ : ๓๔ – ๔๐) คือ สถานที่บริการ การส่งเสริม แนะนำการบริการผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมการบริการ และกระบวนการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจ ในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในงานประสบความสำเร็จที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการอัน ส่งผลต่อกระบวนการให้เกิดการพัฒนาในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและ ท้องถิ่น ได้จัดบริการในด้านเอกสารข้อมูลศิลปะวัฒนธรรมและนิทรรศการ รวมทั้งจัดกิจกรรมเกี่ยวกับ

ด้านศาสนา ศิลปะ ประเพณีวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นการบริการวิชาการ การฝึกอบรมและ
พัฒนาในแก่นักศึกษาและบุคคลในท้องถิ่นในระดับจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง

จึงเล็งเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นเป็นงานวิจัยที่
ควรศึกษาทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในองค์กรได้

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น
๒. เพื่อศึกษากระบวนการการมีส่วนร่วมในการรับบริการ
๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑. ขอบเขตในด้านเนื้อหา
 - ๑.๑ เพื่อศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในการรับบริการทางวิชาการ
 - ๑.๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
๒. ขอบเขตในด้านเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๕๐ – มีนาคม ๒๕๕๑

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของนักศึกษาและประชาชน ในการเข้ามา
รับบริการและประสานงานของบุคลากร และกิจกรรม

การบริการ หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ
สะดวกสบายและเอื้อประโยชน์ส่วนร่วม

ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น หมายถึง ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

๑.๕ คำถามการวิจัย

๑. นักศึกษาและประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น
อย่างไร
๒. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจอย่างไรบ้าง

บทที่ ๒

แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเรียงลำดับหัวข้อดังนี้

- ๒.๑ ประวัติความเป็นมาของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น
- ๒.๒ ความหมายของความพึงพอใจ
- ๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ๒.๔ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๕ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ประวัติความเป็นมาของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เดิมคือหน่วย ประเคราะห์วัฒนธรรม วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา ทำหน้าที่ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทางวัฒนธรรม ของท้องถิ่น และข้อมูลทั่ว ๆ ไป ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๑๖

ต่อมาได้เปลี่ยนเป็น ศูนย์วัฒนธรรม วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา ครั้งเมื่อ สำนักงานคณะกรรมการ วัฒนธรรมแห่งชาติ ได้กระจายงานออกสู่ภูมิภาคต่าง ๆ โดยให้จังหวัดที่มีวิทยาลัยครู ใช้วิทยาลัยครู เป็นศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด ส่วนจังหวัดที่ไม่มีวิทยาลัยครูให้ใช้โรงเรียนประจำจังหวัด เป็นศูนย์กลาง การดำเนินงาน

วิทยาลัยครูฉะเชิงเทราจึงดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติควบคู่กัน ไปด้วย จวบจนปัจจุบัน

ผู้บริหารงานด้านวัฒนธรรมของหน่วยประเคราะห์ ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา สำนัก ศิลปวัฒนธรรม และศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ได้แก่

๑. อาจารย์สุจิรา	ยงเยี่ยงงาม	พ.ศ. ๒๕๑๖	ถึง	พ.ศ. ๒๕๒๐
๒. ผศ.ธานี	ปาลสุทธิ	พ.ศ. ๒๕๒๐	ถึง	พ.ศ. ๒๕๒๔
๓. อาจารย์ดำรงเกียรติ นกสกุล		พ.ศ. ๒๕๒๔	ถึง	พ.ศ. ๒๕๒๘
๔. ผศ.ชุมศรี	นพวงศ์ ณ อยุธยา	พ.ศ. ๒๕๒๘	ถึง	พ.ศ. ๒๕๔๑
๕. อาจารย์เรณู	ขวัญฉาย	พ.ศ. ๒๕๔๑	ถึง	พ.ศ. ๒๕๔๕
๖. อาจารย์จินดา	เนืองจามงค์	พ.ศ. ๒๕๔๕	ถึง	ปัจจุบัน

ปรัชญา

อนุรักษ์ พัฒนา สร้างสรรค์ ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น และบูรณาการเครือข่าย ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

พันธกิจ

๑. ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๒. ส่งเสริมการจัดกิจกรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมการสร้างจิตสำนึก และการเรียนรู้ศิลปะและวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตไทย
๓. ประสานงานกับหน่วยงานที่ศึกษาค้นคว้าด้านศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นทั้งในจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดใกล้เคียง เพื่ออนุรักษ์ พัฒนา และเชิดชูเอกลักษณ์ของจังหวัดและภาคตะวันออก ให้อยู่ยั่งยืน

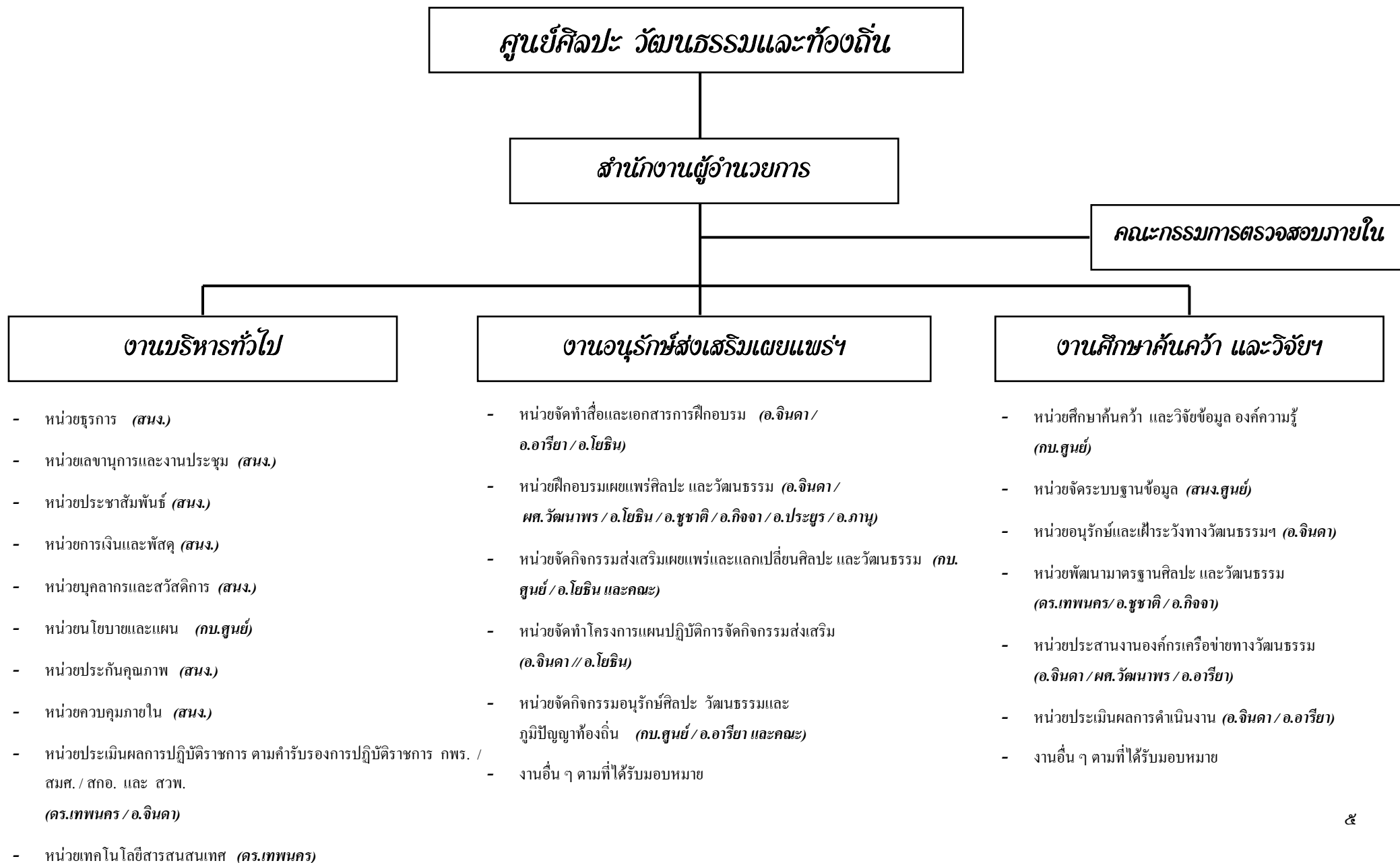
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูล และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
๒. เพื่อประสานความร่วมมือกับเครือข่าย อันจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ และร่วมแก้ปัญหาของชุมชนและท้องถิ่น
๓. เพื่อเป็นศูนย์ในการอนุรักษ์ พัฒนา และสร้างสรรค์ โดยส่งเสริม สนับสนุน และเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เป้าหมายการดำเนินงาน

๑. ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นพันธกิจหลักด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่ศึกษาค้นคว้า วิจัยภูมิปัญญา สืบสานประเพณี วัฒนธรรม ร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างสรรค์
๒. เป็นศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นและแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้กับนักศึกษา เยาวชน และประชาชน
๓. เป็นหน่วยประสานงานและเผยแพร่ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้มหาวิทยาลัยฯ สามารถพัฒนาความรู้อันจะส่งผลให้เกิดการแก้ปัญหาของชุมชนและท้องถิ่นอันยั่งยืน
๔. ร่วมสร้างจิตสำนึกและการเรียนรู้ศิลปะและวัฒนธรรมตามวิถีไทย
๕. สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ศิลปะและวัฒนธรรมในแต่ละอำเภอ เพื่อจัดทำหนังสือ วารสาร และข้อมูลของท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

โครงสร้างองค์กร และการบริหารงานศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



บุคลากร

ด้านบุคลากรของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ปัจจุบันประกอบด้วยบุคลากร จำนวน ๒ กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารศูนย์ศิลปะฯ ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำมีวาระบริหาร ๔ ปี โดยมี **คณะกรรมการประจำศูนย์ศิลปะฯ จำนวน ๙ คน คณะกรรมการดำเนินงานเฉพาะกิจและผู้ประสานประจำคณะ จำนวน ๑๓ คน และเจ้าหน้าที่ ๒ คน รวมทั้งสิ้น ๒๔ คน**

การบริหารจัดการศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ประจำศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น เพื่อกำกับดูแลในด้านการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาทั้งสิ้น ได้แก่

คณะกรรมการประจำศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

๑. นายจินดา	เนื่องจำนงค์	ผู้อำนวยการฯ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๒. ผศ.วัฒนาพร	งามสุทธิ	รองผู้อำนวยการฯ	คณะวิทยาศาสตร์ฯ
๓. ดร.เทพนคร	ทาคง	รองผู้อำนวยการฯ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๔. นายโยธิน	จี้กั้ววัพ	รองผู้อำนวยการฯ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๕. น.ส.อารียา	บุญทวี	หัวหน้าสำนักงานฯ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๖. นายประยูร	จันวงษา	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๗. นายชูชาติ	นาโพตอง	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๘. นายกิจจา	สิงห์ยศ	กรรมการ	คณะวิทยาศาสตร์ฯ
๙. นายภาณุ	สรวยสุวรรณ	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ

คณะกรรมการดำเนินงานเฉพาะกิจ และผู้ประสานประจำคณะ

๑๐. นางดวงฤดี	จำรัสธนสาร	กรรมการ	คณะวิทยาการจัดการ
๑๑. น.ส.ประภัสสร	จันทร์สถิตพร	กรรมการ	คณะวิทยาการจัดการ
๑๒. นางรัชฎาพร	มาสเสมอ	กรรมการ	คณะวิทยาการจัดการ
๑๓. นายไตรภพ	โคตรวงษา	กรรมการ	คณะวิทยาการจัดการ
๑๔. ดร.อุทัย	ศิริภักดิ์	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๑๕. นายอรุณ	พรหมเดเวธ	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ

๑๖. นายวิระสิทธิ์	สุขสมชิต	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๑๗. นางประภาพร	ชนะจันะศักดิ์	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๑๘. น.ส.วาทีตา	เอื้อเจริญ	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๑๙. นายบุญทอง	มณีรำพรรณ	กรรมการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
๒๐. นายอภิวัฒน์	วงศ์ณรัตน์	กรรมการ	คณะเทคโนโลยีฯ
๒๑. นายวิชาญ	ตอวรัมย์	กรรมการ	คณะเทคโนโลยีฯ
๒๒. นายสุพัฒน์	เศรษฐมกุล	กรรมการ	คณะครุศาสตร์

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

๒๓. นางอรรณ	แสงอรุณ	เจ้าหน้าที่	ศูนย์ศิลปะฯ
๒๔. น.ส.นवलลอบ	อนุสิทธิ์	เจ้าหน้าที่	ศูนย์ศิลปะฯ

อำนวยการตามคุณวุฒิการศึกษา

๑. อาจารย์ประจำ	จำนวน	๕	คน
๑.๑ วุฒิปริญญาเอก	จำนวน	๑	คน
๑.๒ วุฒิปริญญาโท	จำนวน	๔	คน
๑.๓ วุฒิปริญญาตรี	จำนวน	-	คน
๒. อาจารย์อัตราจ้าง	จำนวน	๔	คน
๒.๑ วุฒิปริญญาโท	จำนวน	๑	คน
๒.๒ วุฒิปริญญาตรี	จำนวน	๓	คน
๓. เจ้าหน้าที่	จำนวน	๒	คน
๓.๑ วุฒิปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน
๔. จำนวนคณะกรรมการผู้ประสานงานประจำแต่ละคณะ			
๔.๑ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน	๖	คน
๔.๒ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน	-	คน
๔.๓ คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน	๔	คน
๔.๔ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	จำนวน	๒	คน
๔.๕ คณะครุศาสตร์	จำนวน	๑	คน

๒.๒ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย และการศึกษาของแต่ละบุคคลดังต่อไปนี้

Morse (๑๙๙๕ : ๒๗) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Strauss and Sayes (๑๙๖๐ อ้างถึงใน กมล รักสงวน, ๒๕๓๘ : ๘) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีสถานการณทำงานที่ดี รวมทั้ง ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

Gilmer ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

McCormic (๑๙๖๘ อ้างถึงใน จริวิทย์ เดชจรัสศรี, ๒๕๓๘ : ๓๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จ

Woman กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มณี โพธิเสน (๒๕๔๓) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

อเนก กลยนิ (๒๕๔๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

ประวิง คชาวีปะ (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรักชอบ และสุขใจหรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้น ๆ

สำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (๒๕๔๓) สรุป ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้น ๆ

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรและผู้บริหารทุกคน ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จของประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงขอเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๒.๓.๑ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow 's General Theory of Human Motivation)

Maslow (๑๙๕๘ อ้างถึงใน สิทธิชัย จริยวิทย์ยานนท์, ๒๕๔๓ : 6-7) ได้เขียน ทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow 's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์ กล่าวถึง สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจและความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ขั้น ดังนี้

๑. **ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)** ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่ง มักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒. **ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)** ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

๓. **ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs)** ภายหลังจากที่ได้รับการสนองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และ

การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

๔. ความต้องการที่จะมีฐานะดีเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization of Self realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ลำดับความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ สามารถเขียนเป็นภาพแสดงไว้ได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงลำดับขั้นตอนความต้องการ MASLOW (Hierarchy of Needs) อ้างถึงในสิทธิชัย จริยวิทยานนท์, ๒๕๔๓ : ๘

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง ๕ ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการ ตั้งแต่ลำดับที่ ๑ ถึง ๕ จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

๒.๓.๒ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ แมค เกรเกอร์ (Theory X and Theory Y Assumption)

Mc Gregor (๑๙๖๐ อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์, ๒๕๓๗ : ๓๖๔ – ๓๖๗)

ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยี แมซซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ได้เขียนหนังสือ ชื่อ “The Human Side of Enterprise” ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร ไว้ในรูป Theory X and Theory Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

๑. คนโดยส่วนใหญ่เฉื่อยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
๒. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด
๓. คนโดยส่วนน้อยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

๑. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติรวมกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
๒. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับขมขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
๓. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
๔. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จอห์น (John D. Millett อ้างถึงใน วสันต์ กระโจมทอง, ๒๕๓๘, หน้า ๓๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักเกณฑ์ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคมได้

๓. การบริการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เว็บบอร์ (Weber อ้างถึงใน วสันต์ กระโจมทอง, ๒๕๓๘, หน้า ๓๔) ได้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน พิเศษ รวมทรัพย์, ๒๕๓๘, หน้า ๑๕ – ๑๖) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และ Penchanasky และ Tomas (๑๙๖๑) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

๑. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่าง การให้บริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สมชาติ กิจยรรยง (๒๕๓๖, หน้า ๓๐) เสนอว่าการต้อนรับลูกค้า (สมชาติ กิจยรรยง, ๒๕๓๖ หน้า ๓๐) ในการต้อนรับลูกค้าควรมีเทคนิคในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
๒. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ
๓. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
๔. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
๕. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
๖. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
๗. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
๘. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง

๒.๔.๑ กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) ถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Work Flow) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ เช่น หากจะมีสิทธิในการขอรับบริการเรื่องการหย่าร้าง ผู้ที่จะมีสิทธินี้จะต้องมีเงื่อนไข เรื่องการมีใบทะเบียนสมรส ทะเบียนบ้าน และบัตรประชาชน เป็นต้น

๒. ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ หมายถึง ปริมาณของบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น กิจกรรมบริการเรื่องการบูรณะซ่อมแซมถนน ตรอก ซอย สามารถบูรณะซ่อมแซมได้ครอบคลุมทุกซอย และทุกหมู่บ้าน เป็นต้น

๓. การมีคุณค่าของประโยชน์ใช้สอยของบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับหรือผู้ให้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด เช่น ในเรื่องกิจกรรมการบูรณะซ่อมแซมถนน คุณค่าของผลลัพธ์บริการ คือ ความเรียบร้อยคงทน มากน้อยในการใช้งานของถนนที่ซ่อมเสร็จ

หรือเรื่องการขุดลอกท่อระบายน้ำผลลัพธ์บริการ คือ ความสะอาดมากน้อย และการไม่อุดตันของท่อระบายน้ำหลังการขุดลอกเสร็จ เป็นต้น

๔. ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ในเรื่องของจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บเปรียบเทียบกับปริมาณ และคุณภาพของบริการที่ให้

๕. ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานทะเบียน แล้วทำให้งานทะเบียนสามารถเก็บรักษาทะเบียนได้ถูกต้องมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้นกว่าการใช้ระบบแฟ้มเอกสารในการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก เป็นต้น

๖. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความง่ายง่าย ในการขอรับบริการ เช่น กรณีการดูข้อมูล อาจมีความง่าย เพราะเพียงแค่โทรศัพท์แจ้งขอรับบริการ หรืออาจมีความยาก เพราะจะต้องไปติดต่อที่เขตเขียนคำร้อง และยื่นคำร้องให้กับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๗. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น กรณีที่มีขั้นตอนมาก ได้แก่ ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการเขียนคำร้อง ขั้นตอนการรับคำร้อง ขั้นตอนการพิจารณาคำร้อง ซึ่งมีขั้นตอนภายในอีกหลายขั้นตอนจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการได้ผลลัพธ์บริการ

๘. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ดี หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้แบบชนิดติดต่อตลอดเวลา หรือแบบหยุดบ้างให้บ้าง เช่น เรื่องบริการขุดลอกท่อระบายน้ำ มักมาบริการในหน้าแล้งอย่างสม่ำเสมอ แต่พอถึงหน้าฝนมักไม่มีให้บริการ เป็นต้น

๙. ความปลอดภัยของบริการที่ให้ หมายถึง อันตรายที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ เช่น ขณะสร้างถนนก็ทิ้งกองดินไว้ หรือเมื่อล้างท่อระบายน้ำเสร็จไม่ปิดฝาท่อ เป็นต้น

๑๐. ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การสนใจไต่ถามว่าติดต่อเรื่องอะไร และความขบใจกุกุจในการให้บริการนั้น ๆ

๑๑. ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมไม่ลำเอียงแบบเลือกปฏิบัติ เช่น ให้บริการต่อผู้มีสิทธิทุกคนเหมือนกันและไม่มีการเห็นแก่พวกหรือเห็นแก่หน้าใคร

๑๒. การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

๑๓. ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการโดยไม่มีการเรียกรับประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

๒.๔.๒ “การบริการด้วยหัวใจ” จึงกลายเป็นกลยุทธ์ที่ธุรกิจต่างหันมาให้ความสำคัญในการครองส่วนแบ่งการตลาด และใช้เพื่อแย่งลูกค้ามาจากคู่แข่ง ที่ไม่เน้นบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าของตน และในที่สุดธุรกิจของเขาก็จะถูกแย่งไปด้วยเพราะเขาไม่มีความสามารถในการแข่งขัน

๑. การบริการคืออะไร (วิชัย ปิติเจริญธรรม ๒๕๔๘ : ๑๑๓ – ๑๑๕)

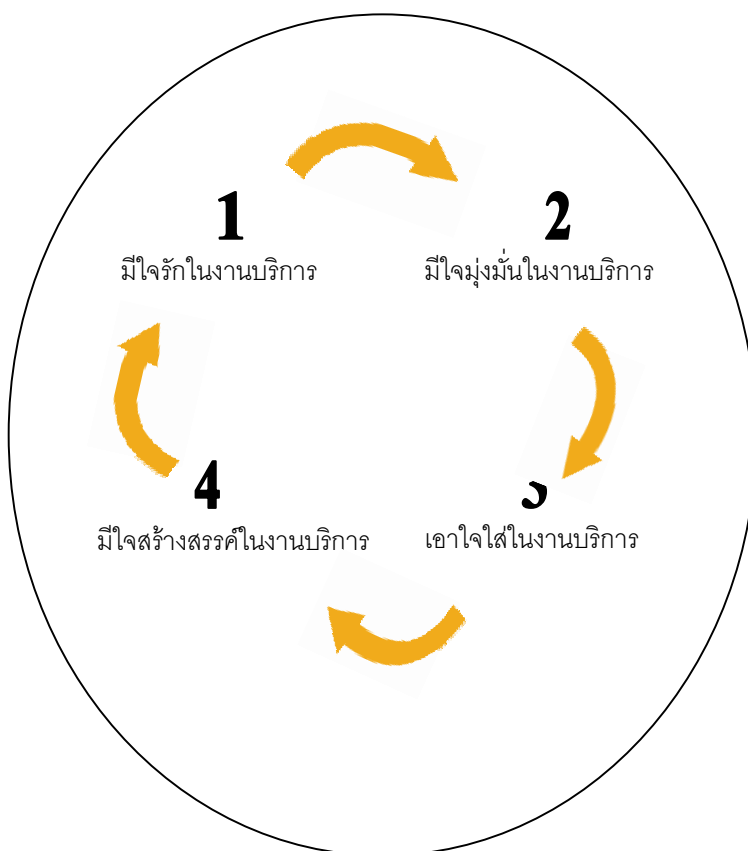
การบริการ คือ การช่วยเหลือ

การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้

การบริการ คือ การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น

๒. การบริการด้วยหัวใจ มีลักษณะอย่างไร ?

การบริการด้วยหัวใจ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการเพราะเห็นว่าการรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น เป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น



ด้วยความรักในงานบริการดังกล่าว จึงมีความมุ่งมั่นให้บริการ แม้มีอุปสรรคมากมายก็ตาม มีความพยายามและความเอาใจใส่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอดจนสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาตอบสนองความต้องการลูกค้าอยู่เสมอ

๓. บริการด้วยหัวใจ บริการอย่างไร?

บริการด้วยหัวใจ คือ การทุ่มเทเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ด้วยความรักในการบริการ มีใจสู้และเต็มใจแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริการลูกค้า มีความมุ่งมั่นที่จะรับใช้โดยไม่มีเงื่อนไข ข้อแม้ ข้อต่อรองใด ๆ ทั้งสิ้น

บริการด้วยหัวใจ มีลักษณะเช่นใด?

- รับฟังปัญหาของลูกค้าเสมอ ไม่หงุดหงิด ขุ่นมัว
- รับฟังอย่างตั้งใจ จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ
- สบตาลูกค้า รับรู้ถึงความในใจเขาอย่างแท้จริง
- ยอมรับผิด เมื่อพลาด ขอโอกาสแก้ไข และขออภัยที่ลูกค้ารู้สึกไม่ดี
- แก้ไขทันทีที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ อย่าปล่อยให้เวลาผ่านไป

ผ่านเนิ่นนานเกินไป

- ถ้ามีเหตุให้ต้องรอ ต้องรายงานเป็นระยะว่า สถานการณ์การแก้ไขไปถึงไหนแล้ว

อย่าปล่อยให้ลูกค้าโทรมาถามเอง

- ดูแลเอาใจใส่ปัญหาลูกค้า คุยปัญหาของตนเอง
- บริการเหมือนญาติมิตรที่สนิทที่สุด

๔. วิธีสร้างการบริการด้วยหัวใจ

พยายามถามใจตนเองเสมอว่า วันนี้เราบริการด้วยหัวใจกับใครแล้วหรือยัง? ถามวันละ ๔ ครั้ง คือ ก่อนอาหารเช้า, กลางวัน, ตอนเย็น และก่อนนอน

“หัวใจบริการเท่านั้น จะนำมาซึ่ง → ลูกค้า → งาน → ยอดขายและเงินในที่สุด !”

๒.๔.๓ การสร้าง การบริการด้วยหัวใจ ๔ ห้อง

๑. มีใจรักในงานบริการ
๒. มีใจมุ่งมั่นในงานบริการ
๓. เอาใจใส่ในงานบริการ
๔. มีใจสร้างสรรค์ในงานบริการ

๑. มีใจรักในงานบริการ

คุณรักงานบริการที่คุณทำอยู่หรือเปล่า ?

ไม่มีใครจะประสบความสำเร็จได้ ถ้าเขาไม่รักงานบริการที่เขาทำอยู่ !

งานบริการจะบดขยี้คุณให้เป็นจุลเลขทีเดียว นั่งทำงานอยู่ ๑ ชั่วโมง คุณจะถูกสูบล้างถึง ๘ ชั่วโมง งานบริการจะกลายเป็นแรงเสียดทานทำลายคุณ ทำให้คุณหยุดอยู่ ไม่พัฒนา และล้มเหลวในที่สุด !

จงหางานบริการที่คุณรัก แล้วทำงานนั้นให้ดี หรือไม่ก็รักงานบริการที่คุณทำอยู่นั้นแหละให้มากที่สุดและบริการให้ดีที่สุด

๒. มีใจมุ่งมั่นในงานบริการ

คุณมีความมุ่งมั่นในงานบริการหรือไม่ ?

คุณสามารถบริการ ท่ามกลางสิ่งขาดแคลนหรือเปล่า ?

เมื่อคุณอยู่ภายใต้แรงกดดันของงานบริการที่มากมาย ยาวนาน สับสน วุ่นวาย คุณยังคงเดินหน้าต่อไปในการให้บริการหรือไม่ ?

มีเรื่องเล็กน้อย ๆ ทำให้คุณขุ่นใจในการให้บริการหรือเปล่า ?

คุณยังคงกระตือรือร้นเหมือนเมื่อตอนเริ่มต้นงานใหม่ ๆ หรือไม่ ?

คำถามเหล่านี้จะช่วยให้คุณประเมินจิตใจที่ยังคงมุ่งมั่นให้บริการอยู่ หรือ กำลังท้อแท้ อ่อนแอ เบื่อหน่าย

การพัฒนาความมุ่งมั่นในการบริการ ต้องพัฒนาจากความรัก ความเลื่อมใสศรัทธา ความพึงพอใจ ที่ได้ช่วยเหลือใครบางคนผ่านงานบริการของคุณ เมื่อคุณเห็นในคุณค่าว่าคุณได้มีโอกาสช่วยเหลือรับใช้ ให้ความสะดวกใคร แล้วทำให้ลูกค้าประสบความสำเร็จ คุณก็จะประสบความสำเร็จเช่นกัน ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้คุณมีพลัง มีไฟที่จะเดินก้าวไปสู่การบริการที่ดีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออีกครั้ง

๓. เอาใจใส่ในงานบริการ

เมื่อคุณยังคงมุ่งมั่น คุณก็จะเอาใจใส่ในงานบริการและผู้คน รวมทั้งตนเองมีการเตรียมความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ เพื่อให้บริการที่ดี คุณจะมีประสิทธิภาพ มีการวางแผน มีการคิดคาดการณ์ล่วงหน้า คุณจะสำรวจตรวจตรางานบริการตรงหน้าของคุณอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อเตรียมความพร้อมให้บริการอย่างมีคุณภาพทั้งต่อลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอกองค์กร

ด้วยพลังแห่งความเอาใจใส่ในงานบริการนี้เอง ที่ทำให้งานบริการของคุณถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ ไม่ผิดพลาด ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจ เกิดการบอกต่อ และกลับมาใช้บริการอีก

๔. มีใจสร้างสรรค์ในงานบริการ

ไม่ว่าคุณจะทำงานในตำแหน่งใด คุณ คือ “นักแก้ปัญหา” !

งานบริการ ก็คือ งานแก้ปัญหาที่คุณต้องอาศัยปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หาทางออก ให้กับลูกค้าของคุณอยู่ตลอดเวลา อย่ามีเพียงคำตอบเดียวอย่างกล่าวปฏิเสธก่อน อย่าอ้างกฎระเบียบมากมาย

แต่จงใช้ความคิดสร้างสรรค์ ลองถามตนเองดูว่า

ฉันจะทำได้อย่างไร ? ในสถานการณ์เช่นนี้ !

ที่นั่งนักท่องเที่ยว ๙๐ % ที่นั่งนักที่ปัญหาเพียง ๑๐ %

ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ คิดถึงทางออกอย่างน้อย ๒๐ แนวทาง

เขียนมันขึ้นมา แล้วหาวิธีการที่ได้ผลที่สุด เสนอแก่ลูกค้าของคุณ เพราะการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ ภารกิจหลักของคุณ ! นั่นเอง

สรุป การบริการด้วยหัวใจ

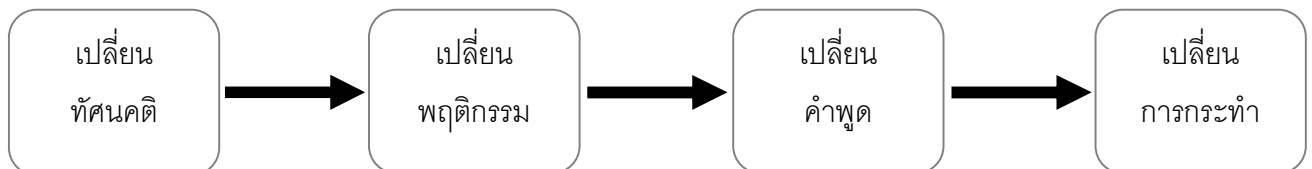
๑. มีใจรักในงานบริการ
๒. มีใจมุ่งมั่นในงานบริการ
๓. เอาใจใส่ในงานบริการ
๔. มีใจสร้างสรรค์ในงานบริการ

๒.๔.๔ การให้บริการที่เป็นเลิศ คืออะไร ?

หลักการพิจารณา พิจารณาว่า “บุคคลนั้นได้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการแสดงถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกบริษัท ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ จนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการและส่งเสริมต่อธุรกิจของบริษัท”

ความหมาย การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการนั้น และช่วยแก้ไขปัญหามิให้ผู้รับบริการนั้นประสบอยู่โดยการ

๑. เสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
๒. ค้นหาวิธีการ หรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
๓. สามารถรู้และเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของผู้รับบริการแต่ละคน
๔. สร้างสรรค์บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน



๑. การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ทำไมผู้ให้บริการจำต้องเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการด้วย ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้า นั่นก็คือ เจ้านายตัวจริงของพวกเรา เขาสามารถที่จะไล่เราออกได้ตลอดเวลาด้วยการไปใช้สินค้าและบริการที่อื่น นี่คือการตอบที่ถูกต้องมากที่สุดของแซม วอลตัน เจ้าของวอลมาร์ท CEO ระดับโลก

นอกจากนี้ ลูกค้า ก็คือ

- ทรัพย์สินที่มีค่าสูงสุดขององค์กร
- เป็นผู้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างให้กับเรา
- พวกเขาจะยอมจะไปยังที่ที่เขาจะได้รับการเอาใจใส่อย่างดีที่สุดเสมอ

ดังนั้น “ความต้องการของลูกค้า” จึงเป็นสิ่งที่เราต้องรู้ให้ได้ เราจึงต้องเสาะแสวงหาทุกวิถีทาง เพราะความต้องการของลูกค้า คือ ตัวกำหนดกิจกรรมทั้งหมดของเรา ถ้าเราทำให้สิ่งที่เราอยากทำ แต่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ เราก็คงหลงทาง ล้มเหลว และเตรียมปิดกิจการในที่สุด

การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการมีหลายวิธีการ เช่น

- การสอบถาม
- การสังเกต
- การใช้แบบสอบถาม
- การสัมภาษณ์
- การประเมินความพึงพอใจ
- การสำรวจตลาด
- การวิจัยปัญหาการบริการ

- การตั้งของสมมติฐาน
- การวิจัยความต้องการของลูกค้า
- การทดลองตลาด

ฯลฯ

ลองใช้คำถามนี้ดูกับตัวคุณและธุรกิจของคุณ

“ฉันจะเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างไร?”

เขียนคำตอบ ๒๐ คำตอบ คุณจะได้ค้นพบวิธีการมหัศจรรย์ที่คุณคิดไม่ถึงมาก่อน แล้วเมื่อนำมาปฏิบัติ คุณจะมีเข็มทิศแห่งงานบริการแนวใหม่ ชนิดที่คู่แข่งตามไม่ทันเลยทีเดียว

๒. การค้นหาวិธีการ หรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

เมื่อคุณรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร คุณก็สามารถตอบสนองความต้องการนั้น แต่บางครั้งการตั้งสมมติฐานของเราอาจไม่ถูกต้อง เราก็ต้องค้นหาวิธีการหรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจใหม่ โดยใช้วงจรแห่งความสำเร็จ คือ

- P วางแผน เสาะแสวงหาความต้องการ ข้อมูลพื้นฐาน
- D ลงมือปฏิบัติ ให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ลองบริการดูก่อน
- C ตรวจสอบดูว่าได้ผล ถูกต้องตรงใจผู้รับบริการหรือไม่
- A ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การค้นหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น ก็เพื่อนำเสนอวิธีแก้ปัญหา ที่ตรงจุด ตรงใจ ตรงกับปัญหาอย่างแท้จริงนั่นเอง คุณอาจใช้วิธีการซักถามปัญหาที่ผู้รับบริการหนักใจ หรือสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่เดิมแล้ว มิใช่การที่เราพยายามยัดเยียด เดาใจหรือสร้างขึ้นใหม่โดยคิดเอาเองแต่ฝ่ายเดียว

การค้นหาก็ต้องมองในมุมของผู้รับบริการให้มากที่สุด พยายามอยู่ในโลกของเขา มองผ่านสายตาของเขา ใช้ภาษาเดียวกันกับเขา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการของเรานั้นเอง

๓. สามารถรู้และเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของผู้เข้ารับบริการแต่ละคน

เราจะรู้ความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของแต่ละคนได้อย่างไร จากการสัมภาษณ์เรื่อง การบริการหลายครั้ง ให้ผู้เข้าสัมภาษณ์แบ่งประเภทลูกค้าดังต่อไปนี้ คือ

๑. แยกกลุ่มตามประเภทลูกค้าที่มาใช้บริการ
๒. แยกตามหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. แยกตามจริตของลูกค้า

๑. แยกกลุ่มตามประเภทลูกค้า

เช่น ● ลูกค้าหลักทรัพย์ แยกการบริการเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑. ลูกค้าเล่นหุ้น ระยะสั้น เก็งกำไร เข้าเร็ว ออกเร็ว เสี่ยงสูง ได้มากเสียมาก
๒. ลูกค้าเล่นหุ้น ระยะกลาง ผสมผสาน
๓. ลูกค้าเล่นหุ้น ระยะยาว หวังเป็นผล ความเสี่ยงน้อย แล้วกำหนดวิธีการบริการ

แตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า

● ลูกค้าซื้อรถ แยกบริการเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑. ลูกค้าซื้อรถ เงินสด
๒. ลูกค้าซื้อรถ เงินผ่อน
๓. ลูกค้าซื้อ รถมือสอง

● ลูกค้าซ่อมรถ แยกบริการเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๑. ลูกค้าซ่อมหนัก
๒. ลูกค้าซ่อมเบา
๓. ลูกค้าซ่อมเอง (ซื้ออะไหล่ไปซ่อมเอง)

๒. แยกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

- เช่น - ฝ่ายขาย
- ประสานงานขาย
 - ฝ่ายบริการ / ช่างซ่อม
 - ฝ่ายการเงิน / บัญชี
 - ฝ่ายธุรการ / อะไหล่
 - ฝ่ายจัดส่ง / ฝ่ายจัดซื้อ

๓. แยกตามจริตของลูกค้า

เช่น ๑. ลูกค้าโทสะจริต	(ใจร้อน)	บริการแบบรวดเร็ว
๒. ลูกค้าราคะจริต	(เน่เยิบ)	บริการแบบเรียบร้อย ประณีต
๓. ลูกค้าโมหะจริต	(เฉื่อย)	บริการกระตุ้น
๔. ลูกค้าวิตกจริต	(คิดมาก)	ปลอบใจ
๕. ลูกค้าศรัทธาจริต	(เชื่อง่าย)	อ้างอิง
๖. ลูกค้าพุทธิจริต	(รู้มาก)	มีเหตุผล

๒.๕ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๗ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๗ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการดังกล่าวจำแนกตามเพศ อายุ และสาขาวิชา โดยวิธีการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดจากตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (๑๙๗๐) จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ทั้งหมด นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของการเห็นด้วยในปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และเปรียบเทียบคะแนนปัญหาเฉลี่ยระหว่างนิสิตที่มีเพศและอายุต่างกัน ใช้การทดสอบด้วย t-test สูตรเป็นอิสระกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาด้วย รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลิกภาพของบุคลากร สภาพสถานที่บริการ การให้บริการ และด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาน้อยสุด เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการให้บริการระหว่างนิสิตกับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีปัญหาการให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ และปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑ มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่านิสิตจำนวนมากมี ปัญหาการเข้าถึงและใกล้ชิดแหล่งสารสนเทศ การขาดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ อย่างเพียงพอที่หอพักมหาวิทยาลัย ดังนั้น สำนักหอสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพยายาม แก้ปัญหา และสนองตอบความต้องการให้กับนิสิตเพิ่มขึ้นด้วย การส่งเสริมการให้บริการที่ควร ปรับปรุงเพื่อให้นิสิตได้ทราบกิจกรรมและกรให้บริการต่าง ๆ การติดป้ายและเครื่องหมายต้องเด่นชัด จัดให้มีบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สำนักหอสมุดและแก้ปัญหาเสียงรบกวน

รัชณีเพ็ญ พลเยี่ยม (๒๕๕๙ : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปี การศึกษา ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ในปีการศึกษา ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ ใน ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้าน บุคลิกภาพ ที่มีสาขาวิชาต่างกันจำนวน ๑๙๔ คน โดยเก็บข้อมูลผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า (Rating Scale) จำนวน ๑ ฉบับ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ๔ ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้าน บุคลิกภาพ วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมอบแบบสอบถามให้กับบัณฑิตในวันรายงานตัวเข้าซ่อมรับ พระราชทานปริญญาบัตรนำไปให้ผู้ใช้บัณฑิตตอบ แล้วส่งกลับทางไปรษณีย์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเอฟ (F-test)

ในภาพรวมของผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก เมื่อ แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในการมีพื้นฐานความรู้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.79) รองลงมาพึงพอใจในการนำ ความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.74) และน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.65)

ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในความกระตือรือร้นต่อบทบาทและหน้าที่ของตนเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือมีความพึงพอใจในความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบผลงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.62)

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในความมีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือความพึงพอใจในการมีสัมมาคารวะ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุด คือ ความเสียสละ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67)

ด้านบุคลิกภาพ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในการแต่งกายสุภาพ สะอาด ถูกกาลเทศะ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือความพึงพอใจในการกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีเจตคติที่ดีต่องานและหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.66, 0.67, 0.67 ตามลำดับ) และน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำ ความเชื่อมั่นตนเอง กล้าแสดงออก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.84)

เมื่อแยกตามสาขาวิชา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับ มกาทกสาขาวิชา ยกเว้นในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ พึงพอใจในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาต่าง ๆ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสาขาวิชาการศึกษามากที่สุด

จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (๒๕๔๘ : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
๒. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าที และการทดสอบด้วยค่าเอฟ ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้า / ทีโอที สาขาปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด ช่วงอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี

เป็นลูกจ้าง / พนักงาน บริษัทเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะอาดในการบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และด้านประสิทธิภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมีการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ ทีโอที ควรมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ สถานที่ให้บริการ ควรเป็นรูปแบบเดียวกันนำมาจัดระบบแถวคอยมาใช้ บริการต้องมีความรวดเร็ว ให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการ และควรมีการจัดเก็บสถิติข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำมาวางแผนกลยุทธ์แข่งขันทางการตลาดบริการต่อไป

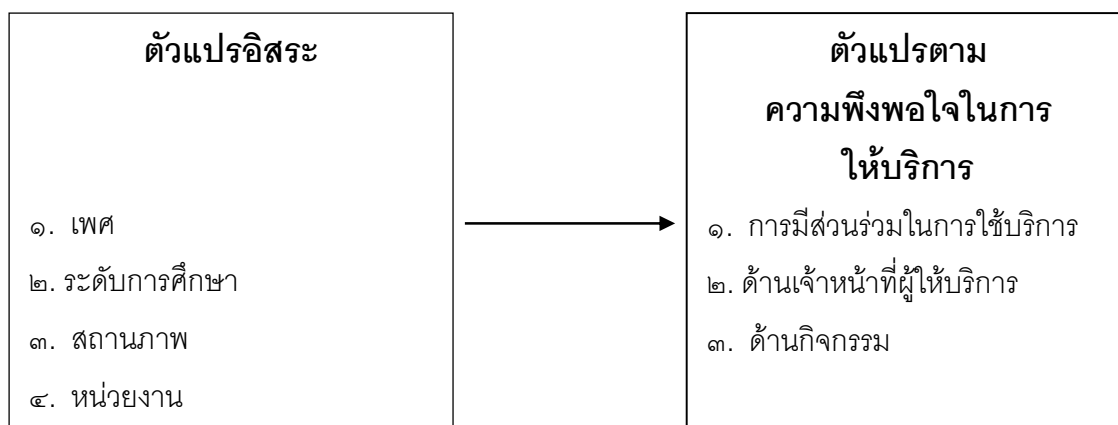
บทที่ ๓

วิธีการศึกษา

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๓.๑. กรอบแนวคิดในเรื่องการศึกษา
- ๓.๒. นิยามปฏิบัติการ
- ๓.๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๔. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖. การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ กรอบแนวคิดในการศึกษา



๓.๒ นิยามปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่องานให้บริการ โดยมีความรู้สึกประทับใจต่อบุคลากรที่ให้บริการและกิจกรรมที่เข้ารับบริการ

การมีส่วนร่วมในการใช้บริการ หมายถึง การที่บุคคลได้เข้ามาใช้บริการในด้านข้อมูลทางวิชาการ, วิทยากร, การฝึกอบรมและหัวข้อที่เข้ามาใช้บริการ

ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น หมายถึง ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, โรงเรียน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน

๓.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

๒. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู - อาจารย์, เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้นำท้องถิ่น

๓.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยศึกษาดังนี้

๑. ศึกษาเกี่ยวกับงานในการให้บริการ

๒. ศึกษาทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (จากเอกสารและตำราต่าง ๆ)

๓. นำข้อมูลสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ เป็นตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ, หน่วยงาน

ตอนที่ ๒ การมีส่วนร่วมในการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการ, การมีส่วนร่วมในการใช้บริการ, จำนวนเรื่องที่เข้ามาใช้บริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยศึกษาลักษณะการสร้างเครื่องมือของลิเคอร์ท (Likert Scale) ในแต่ละข้อมีคุณค่าเจตคติตามสากล ระดับความต่อเนื่องจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์และประมวลคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของการให้บริการแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ต (Likert ๑๙๖๑ : ๑๒๓) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด	=	๕	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับ มาก	=	๔	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง	=	๓	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับ น้อย	=	๒	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด	=	๑	คะแนน

สำหรับการแปลความหมายผลการศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ยึดแนวทางของเบสท์ (Best) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ – ๔.๔๙	ความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๐๕ – ๓.๔๙	ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ – ๒.๔๙	ความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๔๙	ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๓.๗. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ใช้สถิติเชิงพรรณนาในแบบสอบถามด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

๔.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากที่สุด มีจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๘ และเป็นเพศชาย มีจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๒ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๒

๒. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด มีจำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๐ รองลงมาอยู่ในระดับ ปริญญาโท มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๔ รองลงมาอยู่ในระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓ รองลงมาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒ รองลงมาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน เท่ากัน คือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ และระดับ ปริญญาเอก มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๒

๓. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็น นักศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๗ รองลงมาเป็น ครู – อาจารย์ มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๗ รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ รองลงมาเป็น นักเรียน มีจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๓ รองลงมาเป็น ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๒ และอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา, นักวิชาการวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา และนักธุรกิจ มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๒ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๓

๔. ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มากที่สุด มีจำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๓ รองลงมาอยู่ในโรงเรียน หมอนทองวิทยา, วัดนครเนื่องเขต จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๗ รองลงมาอยู่ในหน่วยงานราชการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร, ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒ รองลงมาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๒ รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑ รองลงมา หน่วยงานเอกชน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๑ รองลงมา คือ เกษตรกร ในตำบลคลองเขื่อน มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ และโรงเรียนสมุทรปราการ และโรงเรียนพระปริยัติธรรม วัดโสธร มีจำนวน เท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๔

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ชาย	๔๘	๒๘.๙๒
- หญิง	๑๑๘	๗๑.๐๘
รวม	๑๖๖	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ประถมศึกษา	๘	๔.๘๒
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๑.๒๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	๒	๑.๒๐
- อนุปริญญา / ปวส	๑๔	๘.๔๓
- ปริญญาตรี	๑๒๔	๗๔.๗๐
- ปริญญาโท	๑๕	๙.๐๓
- ปริญญาเอก	๑	๐.๖๑
รวม	๑๖๖	๑๐๐

ตารางที่ ๓ สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- นักเรียน	๑๓	๗.๘๓
- นักศึกษา	๗๐	๔๒.๑๗
- ครู – อาจารย์	๒๘	๑๖.๘๗
- ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	๑๑	๖.๖๓
- เจ้าหน้าที่	๒๔	๑๔.๔๖
- ประชาชนทั่วไป	๑๑	๖.๖๒
- ผู้บริหารสถานศึกษา, นักวิชาการวัฒนธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา และนักธุรกิจ	๙	๕.๔๒
รวม	๑๖๖	๑๐๐

ตารางที่ ๔ หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์	๙๖	๕๗.๘๓
- โรงเรียน	๓๒	๑๙.๒๗
- หน่วยงานราชการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร, ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี	๑๒	๗.๒๒
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา	๙	๕.๔๒
- ธุรกิจส่วนตัว	๖	๓.๖๑
- หน่วยงานเอกชน	๕	๓.๐๑
- เกษตรกรในตำบลคลองเขื่อน	๔	๒.๔๐
- โรงเรียนสมุทรปราการ	๑	๐.๖๐
- โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดโสธร	๑	๐.๖๐

๔.๒ ส่วนที่ ๒ การมีส่วนร่วมในการให้บริการ

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ในรอบปี พ.ศ. ๒๕๕๐ จำนวน ๑ – ๒ ครั้ง มากที่สุด มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๗ รองลงมา มากกว่า ๗ ครั้งขึ้นไป มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐ รองลงมาใช้บริการ ๒ – ๓ ครั้ง มีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๗ รองลงมาใช้บริการ ๔ – ๕ ครั้ง มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๔ และใช้บริการ ๖ – ๗ ครั้ง มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๕

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นในเรื่อง การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการ / การอบรมสัมมนา มากที่สุด มีจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐ รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมคิดและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะและวัฒนธรรม มีจำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๒ รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมนำนักเรียน / นักศึกษามาฝึกอบรมเกี่ยวกับศิลปะและวัฒนธรรม มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๙ รองลงมา คือ การขอวิทยากรไปสาธิตและฝึกอบรม มีจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗ รองลงมา คือ การได้รับเชิญมาเป็นวิทยากรร่วมกับศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๓ รองลงมา นำเอกสารไปเป็นสื่อในการเรียนการสอน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑ รองลงมา ได้รับความร่วมมือด้านข้อมูลและบุคลากร มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ รองลงมาในเรื่องข้อความร่วมมือ

ในการจัดประชุม / สัมมนาทางวัฒนธรรม, ฐานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย, รับเอกสารสิ่งพิมพ์และงาน
ศาสนา มีจำนวนอย่างละ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๖

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องที่เข้ามาใช้บริการ เรื่องเทคนิคการวาดภาพ
และการบริการขอรับหนังสือเอกสารและวารสาร มากที่สุด จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๗
รองลงมาในเรื่อง งานบริการวิชาการอบรมสัมมนา มีจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๔ รองลงมา
คือ เทคนิคงานปั้น / แกะสลัก / สาธิต / งานออกแบบ มีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๗
รองลงมา คือ เทคนิคการทำอาหาร / แปรรูปอาหาร จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๖ รองลงมา
คือการทำงาน ไปตอง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๑ รองลงมา คือ การติดต่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์
ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ รองลงมา คือ การเยี่ยมวัดตุ๊กแต่ง
สถานที่ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ และรองลงมา คือ การให้บริการจัดนิทรรศการ และเข้าชม
นิทรรศการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๗

ตารางที่ ๕ จำนวนครั้งของการให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

จำนวนครั้งของการให้บริการในรอบปี พ.ศ. ๒๕๕๐	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ๑ - ๒ ครั้ง	๗๓	๔๓.๙๘
- ๒ - ๓ ครั้ง	๓๐	๑๘.๐๗
- ๔ - ๕ ครั้ง	๑๖	๙.๖๔
- ๖ - ๗ ครั้ง	๖	๓.๖๑
- มากกว่า ๗ ครั้งขึ้นไป	๕๑	๒๔.๗๐
รวม	๑๖๖	๑๐๐

ตารางที่ ๖ การมีส่วนร่วมในการให้บริการ

การให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการในการอบรมสัมมนา	๘๔	๕๐.๖๐
๒. การขอวิทยากรไปสาธิตและฟังอบรม	๓๓	๑๙.๘๗
๓. การได้รับเชิญมาเป็นวิทยากรร่วมกับศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและ ท้องถิ่น	๑๕	๙.๐๓
๔. การนำนักเรียน / นักศึกษามาฝึกอบรม	๓๙	๒๓.๔๙
๕. การมีส่วนร่วมและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับ ศิลปะและ วัฒนธรรม	๕๓	๓๑.๙๒

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. การนำเอกสารไปเป็นสื่อในการเรียนการสอน	๗	๔.๒๑
๗. ความร่วมมือด้านข้อมูลและบุคลากร	๔	๒.๔๐
๘. ขอความร่วมมือในการจัดประชุม / สัมมนาทางวัฒนธรรม	๑	๐.๖๐
๙. คูงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	๑	๐.๖๐
๑๐. รับเอกสาร / สิ่งพิมพ์	๑	๐.๖๐
๑๑. งานศาสนา, ระเบียบวิชา	๑	๐.๖๐

ตารางที่ ๗ เรื่องที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด

เรื่องที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เทคนิคการวาดภาพ	๗๔	๔๔.๕๗
๒. การบริการขอรับเอกสาร / หนังสือ / วารสาร	๗๔	๔๔.๕๗
๓. งานบริการทางวิชาการเชิงอบรมสัมมนา	๕๙	๓๕.๕๔
๔. เทคนิคงานปั้น / แกะสลัก / หล่อ / งานออกแบบ	๓๑	๑๘.๖๗
๕. เทคนิคการทำอาหาร / แปรรูปอาหาร	๒๙	๑๗.๔๖
๖. การทำงานใบตอง	๘	๔.๘๑
๗. ติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น	๓	๑.๘๐
๘. ยืมวัสดุตกแต่งสถานที่	๒	๑.๒๐
๙. ให้บริการจัดนิทรรศการ	๑	๐.๖๐
๑๐. เข้าชมนิทรรศการ	๑	๐.๖๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ										
๑. การเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๙	๒๓.๔๙	๙๕	๕๗.๒๓	๓๐	๑๘.๐๗	๒	๑.๒๑		
๒. ความสุภาพและกิริยามารยาท	๔๗	๒๘.๓๑	๗๘	๔๖.๙๙	๔๑	๒๔.๗๐				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔	๒๐.๔๘	๘๐	๔๘.๑๙	๔๙	๒๙.๕๒	๓	๑.๘๑		
๔. ความตรงต่อเวลา	๓๕	๒๑.๐๘	๙๘	๕๙.๐๔	๓๑	๑๘.๖๘	๒	๑.๒๐		
๕. ความรู้และความสามารถ	๔๒	๒๕.๓๐	๑๐๑	๖๐.๘๔	๒๒	๑๓.๒๖	๑	๐.๖๐		
ด้านกิจกรรม										
๑. ความมีประโยชน์ต่อชุมชน	๖๖	๓๙.๗๖	๗๕	๔๕.๑๘	๒๔	๑๔.๔๖	๑	๐.๖๐		
๒. สอดคล้องกับภูมิปัญญา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในยุคนปัจจุบัน	๖๒	๓๗.๓๕	๗๗	๔๖.๓๙	๒๗	๑๖.๒๖				
๓. ความสามารถในการนำไปประยุกต์	๔๔	๒๖.๕๑	๘๓	๕๐.๐๐	๓๙	๒๓.๔๙				
๔. การจัดประชาสัมพันธ์	๒๗	๑๖.๒๗	๘๐	๔๘.๑๙	๕๗	๓๔.๓๔	๒	๑.๒๐		
๕. กระบวนการในการจัดงาน	๒๕	๑๕.๐๖	๑๐๒	๖๑.๔๕	๓๘	๒๒.๘๙	๑	๐.๖๐		

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๙ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๗ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในคุณภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๙ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๑ และอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๒ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๘ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๑

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีจำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๔ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๘ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๘ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๔ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ และอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๖ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑๐

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชน อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๘ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๖ รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๖ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมที่สอดคล้องกับภูมิปัญญา ศิลปะและวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๕ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๖

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมที่สามารถนำไปประยุกต์ อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๑ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๙

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมที่มีการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๔ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๗ และอยู่ในระดับ น้อย มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

☯ ผู้เข้ารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการจัดงานอยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๙ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๖ และอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

๔.๔ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๐) เมื่อพิจารณา เป็นรายบุคคล จะพอใจในเรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๐) ความเข้าใจในการให้บริการ และความสุภาพและกิริยา มารยาท (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๓) ความตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐) และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๘๗) พิจารณารายละเอียดตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ แสดงระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

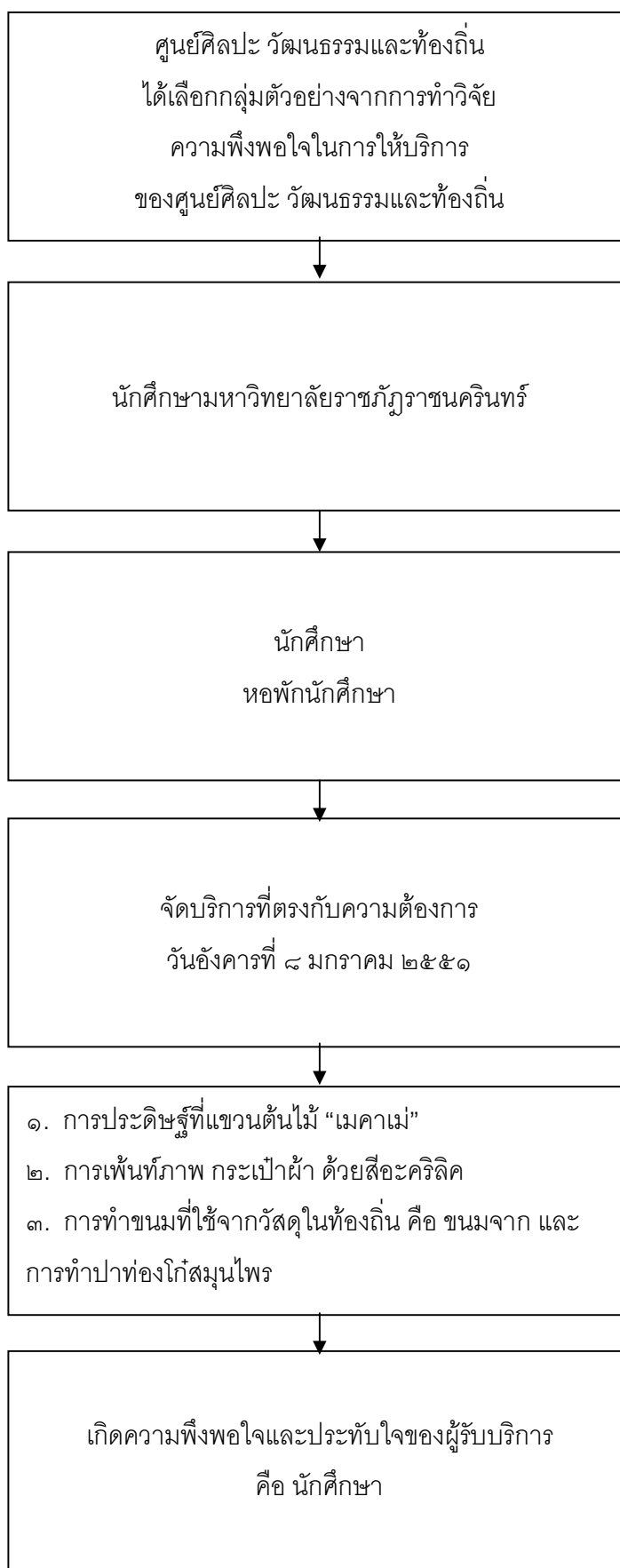
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔.๐๓	มาก
๒. ความสุภาพและกิริยามารยาท	๔.๐๓	มาก
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๗	มาก
๔. ความตรงต่อเวลา	๔.๐	มาก
๕. ความรู้ความสามารถ	๔.๑๐	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๐๐	มาก

ผลการวิเคราะห์ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกิจกรรมของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและ
ท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๓) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อจะพอใจในเรื่องความมีประโยชน์ต่อชุมชน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๔) การบริการ
สอดคล้องกับภูมิปัญญาศิลปะ และวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๑) ความสามารถในการ
นำไปประยุกต์ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๓) กระบวนการในการจัดงาน (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๐) และการจัด
ประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๙) พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๐ แสดงระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความมีประโยชน์ต่อชุมชน	๔.๒๔	มาก
๒. สอดคล้องกับภูมิปัญญาศิลปะ และ วัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน	๔.๒๑	มาก
๓. ความสามารถในการนำไปประยุกต์	๔.๐๓	มาก
๔. การจัดประชาสัมพันธ์	๓.๗๙	มาก
๕. กระบวนการในการจัดงาน	๓.๙๐	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๐๓	มาก

กระบวนการบริการสู่การเป็นเลิศ



กระบวนการสู่ความเป็นเลิศ ของนักศึกษาหอพัก (มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ บางคล้า) ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ได้ร่วมกับหอพักนักศึกษา บางคล้า ได้จัดกระบวนการบริการสู่ความเป็นเลิศ เรื่องเทคนิคศิลปะและวิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัสดุในท้องถิ่นโดยได้จัดกิจกรรม วันอังคารที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๑ สรุปผลการรับบริการของนักศึกษาได้ดังนี้

๑. นักศึกษาผู้เข้ารับการอบรม มีจำนวน ๑๑๕ คน แต่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ๗๙.๑๓ โดยเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๑ และเพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๙ โดยมีนักศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์ มากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๕ รองลงมาเป็นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๗ รองลงมาอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๙ และคณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๙ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๑๑, ๑๒

๒. นักศึกษาเข้ารับการบริการอบรมปฏิบัติการในเรื่อง งานศิลปะ การเพ้นท์กระเป๋าด้วยสีอะคริลิก มากที่สุด มีจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๔ รองลงมาเป็นการทำปาต่องโก๋สูตรสมุนไพร มีจำนวน ๒๔ คน ๓๐.๗๖ รองลงมาเป็นงานศิลปะประดิษฐ์เมคคาเม่ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗ และการทำขนมจาก มีจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๘ โดยนักศึกษาที่เข้ามารับบริการการอบรมเห็นว่าสามารถทำให้เกิดทักษะทางวิชาการและการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มากที่สุด มีจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๕ รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๕ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๑๓, ๑๔

ตารางที่ ๑๑ เพศของนักศึกษาหอพัก

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ชาย	๑๑	๑๒.๐๙
- หญิง	๘๐	๘๗.๙๑
รวม	๙๑	๑๐๐

ตารางที่ ๑๒ นักศึกษาสังกัดคณะ

สังกัดคณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- คณะครุศาสตร์	๔๗	๕๑.๖๕
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒๓	๒๕.๒๗
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๑๒	๑๓.๑๙
- คณะวิทยาการจัดการ	๙	๙.๘๙
- คณะเทคโนโลยี	-	-
รวม	๙๑	๑๐๐

ตารางที่ ๑๓ การเข้าอบรมปฏิบัติการของนักศึกษาหอพัก

กิจกรรมการอบรมปฏิบัติการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- งานศิลปะ การเพ้นท์กระป๋องด้วยสีอะคริลิค	๔๙	๕๓.๘๔
- การทำปาห่องโก๋สูตรสมุนไพร	๒๘	๓๐.๗๖
- การทำขนมจาก	๑๗	๑๘.๖๘
- งานศิลปะประดิษฐ์ไมคาเม	๒๒	๒๔.๑๗

ตารางที่ ๑๔ การให้บริการฝึกอบรมปฏิบัติการ สามารถทำให้เกิดทักษะทางวิชาการ

การเกิดทักษะทางวิชาการและการใช้เวลาว่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- มากที่สุด	๕๐	๕๔.๙๕
- มาก	๔๐	๔๓.๙๕
- ปานกลาง	๑	๑.๑๐
- น้อย	-	-
- น้อยที่สุด	-	-
รวม	๑๑๖	

ความพึงพอใจในการฝึกอบรมปฏิบัติการ “เทคนิคศิลปะและวิชาชีพ”

๑๐ ผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความพึงพอใจในกิจกรรมของการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๕ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐

๑๑ ผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความพึงพอใจในสถานที่และอุปกรณ์การฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๖ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๙

๑๒ ผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความพึงพอใจในระยะเวลา / ความสะดวกในการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๗ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๘

๑๓ ผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความพึงพอใจในความสามารถของวิทยากร / เจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด มีจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐

๑๔ ผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก ที่สุด มีจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มาก มีจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ และอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๐

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจในการรับบริการฝึกอบรมปฏิบัติการเทคนิคศิลปะและวิชาชีพ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. กิจกรรมในการฝึกอบรม	๔๐	๔๓.๗๕	๔๕	๔๙.๔๕	๖	๖.๖๐	-	-	-	-
๒. สถานที่และอุปกรณ์การฝึกอบรม	๓๔	๓๗.๓๖	๔๗	๕๑.๖๕	๑๐	๑๐.๙๙	-	-	-	-
๓. ระยะเวลา / ความสะดวกในการฝึกอบรม	๒๙	๓๑.๘๗	๔๖	๕๐.๕๕	๑๖	๑๗.๕๘	-	-	-	-
๔. ความสามารถของวิทยากร / เจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม	๔๓	๔๗.๒๕	๔๖	๕๐.๕๕	๒	๒.๒๐	-	-	-	-
๕. ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม	๔๕	๔๙.๔๕	๔๒	๔๖.๑๕	๔	๔.๔๐	-	-	-	-

ข้อเสนอแนะ ในการจัดบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ในทัศนะของนักศึกษาหอพัก

- ควรจัดกิจกรรมแบบนี้ขึ้นอีก เพื่อให้นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจในกิจกรรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการอบรมปฏิบัติการให้มากกว่านี้
- ควรมีระยะเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้
- ควรมีตัวอย่างในการทำกิจกรรมแต่ละแบบให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ศึกษาเพิ่มขึ้น
- ควรมีผู้ช่วยวิทยากรให้การอบรมกับผู้เข้ารับการอบรมและสาธิตการปฏิบัติงานตามแบบได้

๔.๖ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษาหอพัก

ผลวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักในการรับบริการฝึกอบรมปฏิบัติการเทคนิคศิลปะ และวิชาชีพ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในความสามารถของวิทยากร / เจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม และความรู้ที่ได้ในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๕) กิจกรรมในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๗) สถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๖) และระยะเวลาในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๔) พิจารณารายละเอียดตามตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ (ของนักศึกษาหอพัก)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิจกรรมในการฝึกอบรม	๔.๓๗	มาก
๒. สถานที่และอุปกรณ์การฝึกอบรม	๔.๒๖	มาก
๓. ระยะเวลา / ความสะดวกในการฝึกอบรม	๓.๙๔	มาก
๔. ความสามารถของวิทยากร / เจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม	๔.๔๕	มาก
๕. ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม	๔.๔๕	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๒๙	มาก

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในเรื่องการบริการให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการมีส่วนร่วมในผลงาน
๒. ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมและศิลปะพื้นบ้านเพิ่มขึ้น และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย
๓. งานที่ดีมีคุณค่า แต่การประชาสัมพันธ์น้อย
๔. ผู้สนใจเกี่ยวกับศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นมีจำนวนหลากหลาย
๕. ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปราย และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๕.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น
๒. เพื่อศึกษากระบวนการการมีส่วนร่วมในการรับบริการ
๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

๕.๒ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร ได้แก่ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู – อาจารย์, นักศึกษา ผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการ ในองค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวไทร

๕.๓ สรุปผลการวิจัยดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีจำนวน ๑๖๖ คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๔ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๖ โดยมีสถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๖ รองลงมา คือ ครู – อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๗ และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๖ ทั้งนี้ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๐ รองลงมาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๓ และในระดับ อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๓ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ราชภัฏราชชนครินทร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๓ รองลงมาอยู่ในโรงเรียนหมอนทองวิทยา, โรงเรียน วัดนครเนื่องเขต คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๗ และอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒

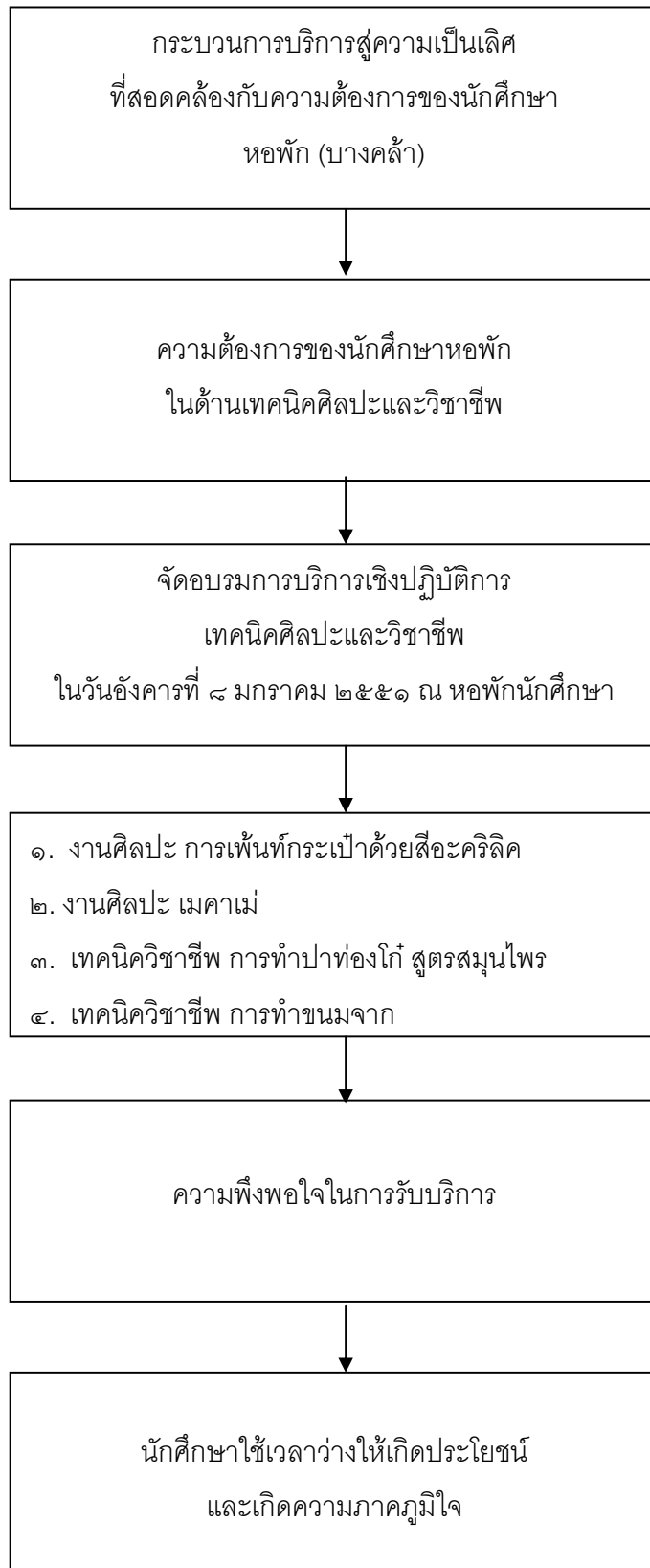
๒. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ในรอบปีพ.ศ. ๒๕๕๐ จำนวนการให้บริการ ๑ – ๒ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๘ รองลงมามากกว่า ๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๙ และใช้บริการ จำนวน ๒ – ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๗ โดยส่วนใหญ่มีส่วนร่วมให้บริการในเรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการและการอบรมสัมมนา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

๕๐.๖๐ รองลงมา คือ มีส่วนร่วม คิดและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๒ รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมนำ นักเรียน นักศึกษามาฝึกอบรมเกี่ยวกับศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๙ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในเรื่องที่เข้ามาใช้บริการ ในเรื่อง เทคนิคการวาดภาพและการบริการขอรับหนังสือเอกสารและวารสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๗ รองลงมา คือ เรื่อง งานบริการวิชาการเชิงการอบรมสัมมนา คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๔ รองลงมา คือ เทคนิคงานปั้น / แกะสลัก / หล่อ / งานออกแบบ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๗

๓. ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๒ รองลงมาในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๙ ในด้านความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๙ รองลงมาอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๑ ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ ในด้านความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๔ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๘ ในด้านความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๔ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐)

ผู้เข้ารับบริการ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ที่มีประโยชน์ต่อชุมชน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๘ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๕ ในด้านกิจกรรมที่จัดบริการที่สอดคล้องกับภูมิปัญญา ศิลปะ และวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๙ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๕ ในด้านการจัดกิจกรรมของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ที่สามารถนำไปประยุกต์ ผู้เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจ ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๑ ในด้านการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ผู้เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๙ รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๔ ในด้านกระบวนการในการจัดงานของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ผู้เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๕ รองลงมาในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๙ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๓)

๔. กระบวนการบริการสู่ความเป็นเลิศ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ได้ประมวล ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจากแบบสอบถาม มีนักศึกษาตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๖ จึงได้จัดบริการที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยได้ใช้แบบ สำนวนความต้องการของนักศึกษาได้รูปแบบดังนี้



สรุปผลดังนี้

นักศึกษาหอพักเข้าอบรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ ด้านเทคนิคศิลปะ และวิชาชีพ จำนวน ๑๑๕ คน แต่นักศึกษาตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๓ โดยมีนักศึกษาหอพัก เพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๑ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘ โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๕ รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๗ โดยนักศึกษาเข้ารับบริการฝึกอบรมการพิมพ์ กระดาษด้วยสีอะคริลิค มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๔ รองลงมาเป็นเทคนิควิชาชีพการทำปาหนองโกสุตรสมุนไพรร คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๖ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น ซึ่งผลวิจัยในภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องเทคนิคการวาดภาพมากที่สุด จึงได้มาจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา จากรั้วมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับพ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ หมวด ๔ แนวการจัดการศึกษา มาตรา ๒๓ การจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ในเรื่องต่อไปนี (๓) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ ภูมิปัญญา

ดังนั้น ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น จึงได้หาแนวทางที่สร้างความพึงพอใจใหม่ โดยใช้องค์กรแห่งความสำเร็จ PDCA คือ

๑. P = มีกระบวนการวางแผนร่วมกับหอพักนักศึกษาจัดการบริการ งานศิลปะ และเทคนิควิชาชีพ

๒. D = ได้ลงมือปฏิบัติโดยร่วมกับสาขาวิชาศิลปกรรม และสาขาคหกรรมศาสตร์ จัดบริการนักศึกษาในเรื่อง งานศิลปะ การพิมพ์กระดาษด้วยสีอะคริลิค, งานศิลปะประดิษฐ์ไมเคเม่ งานเทคนิควิชาชีพการทำปาหนองโกสุตรสมุนไพรร และการทำขนมจาก

๓. C = ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมได้ตรวจสอบความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาหอพัก โดยนักศึกษาเข้าอบรมสามารถใช้ทักษะทางวิชาการและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๕ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในกิจกรรมฝึกอบรมในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๖ ในสถานที่และอุปกรณ์ฝึกอบรม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๖ ในด้านระยะเวลาความสะดวกในการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๕ รองลงมาในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๗ ในด้านความสามารถของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ ในการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๕ ในด้านความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๓)

๔. A = การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดี การบริการที่จะเกิดความประทับใจของผู้รับบริการจำเป็นต้องค้นหา และสร้างความพึงพอใจ รู้และเข้าใจในความต้องการและธรรมชาติของมนุษย์ โดยเกิดและพัฒนาการให้เหมาะสม และที่สำคัญตามบริการด้วยหัวใจมีใจในการบริการอยู่ตลอดเวลาอันนำมาให้ทั้งผู้ให้และผู้รับมีความสุขจนนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

๑. ในการบริการควรจัดกิจกรรมแบบมีส่วนร่วมและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
๒. การบริการควรเพิ่มหลักประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กมล รักสงวน. (๒๕๓๘). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ**
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (๒๕๔๘). **ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑**
เกี่ยวกับการใช้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีการศึกษา ๒๕๔๗.
- จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. (๒๕๔๘). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.โทรคมนาคม ศูนย์บริการลูกค้า**
ทีโอที สาขาปทุมธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (๒๕๓๗). **การบริการงานบุคคล. กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.**
- ประวิง คชะชีวะ. (๒๕๔๔). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน**
คณะกรรมการการเลือกตั้ง ศึกษากรณีพนักงานส่วนกลาง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณี โพธิเสน. (๒๕๔๓). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการ**
จัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อ.ท่าบ่อ จ.หนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ธนีเพ็ญ พลเยี่ยม. (๒๕๔๙). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อการปฏิบัติงานของ**
บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา ๒๕๔๗ -
๒๕๔๘. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (๒๕๔๘). **การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ บริษัท มีวงษ์ มีเดีย จำกัด.**
- สิทธิชัย จริยวิทยานนท์. (๒๕๔๓). **ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า : ธนาคารกรุงเทพ**
จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (๒๕๔๗).
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕.
- อเนก กลยณี. (๒๕๔๒). **ความพึงพอใจของนักศึกษา นอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับ**
มัธยมศึกษา จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้าอิสระ การศึกษา มหาบัณฑิตสาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Best.JW.& Kahn, J.M. (2003) **Research in education** (athed). Boston: Ally and Bacon.

Gilmer, V, H.B. and others. 1971. **Industrial and Organization Psychology**. New York.

Mcgrow – Hill,

Maslow, Abvaham Harold. (1970). **Motivation and Personality**. Znded. New York : Harper &

Row

Woman, B.B. (1971) **Pictinoary of Behavioial Science**. London : Litton Idvcational.

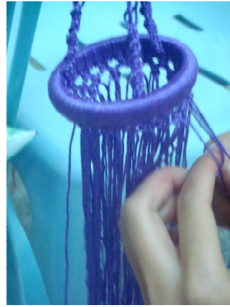
Publishing.

ภาคผนวก

การประดิษฐ์แขวนต้นไม้ “เมคาแม่”



วัสดุ — อุปกรณ์ในการถักเมคาแม่



วิทยาการสาธิตขั้นตอนและวิธีการถักเมคาแม่

เมคาแม่ที่ถักเสร็จแล้ว
พร้อมใช้งานได้

การเขียนภาพบนกระเป๋าด้วยสีอะคริลิก



วิทยาการบรรยายวิธีการสร้างงาน
พื้นที่สีอะคริลิกให้ผู้เข้าอบรมฟัง



วิทยาการสาธิต
การวาดภาพบนกระเป๋าด้วย



บรรยายภาคของการปฏิบัติงาน



ผลงานสำเร็จของผู้เข้าอบรม

การทำขนมที่ใช้วัสดุจากท้องถิ่น "ปาท่องโก๋สมุนไพร"



เตรียมวัสดุ – อุปกรณ์
ในการทำปาท่องโก๋สมุนไพร



สาธิตการนวดแป้ง และส่วนผสมต่าง ๆ ให้เข้ากัน



ปาท่องโก๋ที่ทอดเสร็จเรียบร้อยแล้ว

วิทยากรกำลังทอดปาท่องโก๋ให้ผู้เข้าอบรมได้ลองชิมกัน

การทำขนมที่ใช้วัสดุจากท้องถิ่น "ขนมจาก"



จัดเตรียมวัสดุ – อุปกรณ์
ในการทำขนมจาก



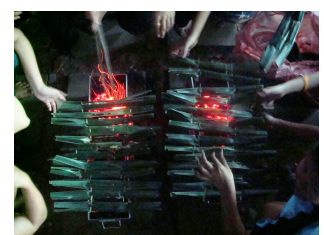
ผู้เข้าอบรมช่วยกันขูดมะพร้าวอ่อน
เพื่อจะนำไปผสมกับแป้งทำขนม



บรรยากาศของการอบรม
การทำขนมจาก



ผู้เข้าอบรมนำขนมจากมาห่อใส่ใบจากเพื่อจะนำไปย่าง



ผู้เข้ารับการอบรม
ปฏิบัติด้วยตนเองทุก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ปริญญาตรี

☐ปริญญาโท

☐ปริญญาเอก

๓. สถานภาพ

☐ ครู - อาจารย์

☐ นักเรียน

☐ นักศึกษา

☐ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

☐เจ้าหน้าที่

☐ประชาชนทั่วไป

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. หน่วยงาน

☐มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

☐โรงเรียน

☐หน่วยงานราชการ ใกล้เคียง

☐หน่วยงานเอกชน ใกล้เคียง

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ ๒ การมีส่วนร่วมในการใช้บริการ

๕. จำนวนครั้งของการใช้บริการ ณ ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นรอบปี

☐ ๑ - ๒ ครั้ง

☐ ๒ - ๓ ครั้ง

☐ ๔ - ๕ ครั้ง

☐ ๖ - ๗ ครั้ง

☐ มากกว่า ๗ ครั้งขึ้นไป

๖. การมีส่วนร่วมในการใช้บริการ

☐ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการ / การอบรมสัมมนา

☐ การขอวิทยากรไปสาธิตและฝึกอบรม

☐ การได้รับเชิญมาเป็นวิทยากรร่วมกับศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

- ☐ การนำนักเรียน / นักศึกษามาฝึกอบรมเกี่ยวกับศิลปะ และวัฒนธรรม
- ☐ การคิดและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศิลปะ และวัฒนธรรม
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. เรื่องที่เข้ามารับบริการมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า ๑ คำตอบ)

- ☐ เทคนิคการวาดภาพ
- ☐ เทคนิคการทำอาหาร / แปรรูปอาหาร
- ☐ การทำงานใบตอง
- ☐ เทคนิคงานปั้น / แกะสลัก / หล่อ / งานออกแบบ
- ☐ งานบริการทางวิชาการเชิงการอบรมสัมมนา
- ☐ การบริการขอรับเอกสาร / หนังสือ / วารสาร
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
๑. การเอาใจใส่ในการให้บริการ					
๒. ความสุภาพและกิริยามารยาท					
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๔. ความตรงต่อเวลา					
๕. ความรู้และความสามารถ					
ด้านกิจกรรม					
๑. ความมีประโยชน์ต่อชุมชน					
๒. สอดคล้องกับภูมิปัญญา ศิลปะ และวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน					
๓. ความสามารถในการนำไปประยุกต์					
๔. การจัดประชาสัมพันธ์					
๕. กระบวนการในการจัดงาน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

๙๙๙๙๙๙๙๙๙ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘๘

ณ หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนทรินทร์ ศูนย์บางคล้า

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. กิจกรรมในการฝึกอบรม						
๒. สถานที่และอุปกรณ์การฝึกอบรม						
๓. ระยะเวลา / ความสะดวก ในการฝึกอบรม						
๔. ความสามารถของวิทยากร / เจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม						
๕. ความรู้และที่ได้ รับจากการฝึกอบรม						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการอบรม ให้บริการแก่นักศึกษา ครั้งต่อไป

.....
.....
.....
..... ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
.....