



รายงานการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Satisfaction of the Users Services Division of Rajamangala University of

Technology Krungthep

คณะผู้วิจัย

นางสาวจินตนา มณีไธ

นางสาวอังคณา อินทแสง

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณรายได้ ปี พ.ศ. 2555

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์วรรณี สันสุภรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภรณ์ บางเจริญพรพงศ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา คณะผู้จัดทำวิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

รวมทั้งขอขอบคุณบุคคลที่สำคัญที่คอยเป็นกำลังใจ และบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้คณะผู้จัดทำวิจัยน้อมรับข้อคิดเห็นและข้อวิจารณ์จากผู้อ่านทุกท่าน หากวิจัยเล่มนี้ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคล องค์กร หรือสังคม คณะผู้จัดทำขอขอบคุณความดีทั้งหมดให้แก่คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้มาตลอดและผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนกระทั่งการจัดทำวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จินตนา มณีใส และ คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

พ.ศ. 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามการปฏิบัติงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานบริษัทที่เข้ามาติดต่อกับกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประมาณ 10,000 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สูตรค่า One-way Analysis of Variance กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว รองลงมาด้านการบริการ ด้านความชัดเจนในการบริการ ด้านอาคาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความชัดเจนในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า

ด้านการให้บริการ บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคคลกรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และ บุคลากรภายนอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวม บุคลากรภายนอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



This research study user's satisfaction factors of Financial Department of RMUTK University. This study aims to measure user's satisfaction and to study obstacles and threat from each operation job for improving services of Financial Department of RMUTK University.

Information has been collected through a questionnaire, which was processed by 10,000 respondents. These respondents were students, lectures, staffs and external users. Then the information has been analyzed using descriptive static including frequency, percentile, mean and standard deviation. Interferential statistic was used to analyzed data with one way ANOVA where he confidence level was set at 0.05.

Results found that overall user's satisfaction was at moderate level. The Staff's satisfaction was rank at high level. In addition, Clearance of services, building, and service facilities were rank at moderate level.

The comparisons result found that satisfaction factors related to service and staffs were different with significant at 0.05 confidence level. Clearance of services, building, and service facilities were not different at 0.05 confidence level.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	จ
ตาราง	ช
บทที่	
1. บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
ประวัติกองคลัง	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษา	23
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย	25
กรอบแนวคิดการศึกษา	25
รูปแบบและประเภทของการวิจัย	25
การกำหนดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. วิธีการศึกษาและผลการศึกษา	30
ผลการศึกษา	30
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการศึกษา	46
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	52

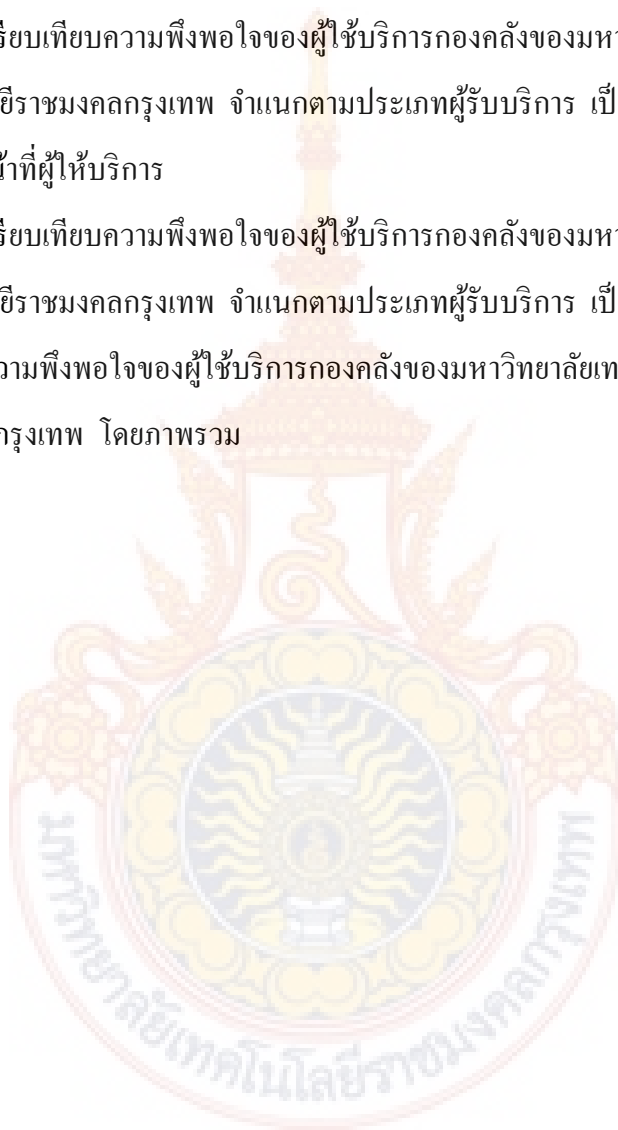


สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการกองคลัง จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	31
2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม	33
3. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านการให้บริการ	34
4. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35
5. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านอาคารสถานที่	36
6. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
7. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านความชัดเจนในการบริการ	38
8. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ	39
9. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกเป็นรายชื่อ ตามประเภทของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการ	40
10. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ ด้านการให้บริการ	41
11. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกเป็นรายชื่อ ตามประเภทของผู้รับบริการ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43
13. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ ในภาพรวม	43
14. สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม	45



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็น 1 ใน 9 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีพื้นที่การศึกษาซึ่งประกอบ ด้วยบพิตรพิมุข มหาเมฆ, เทคนิครุงเทพ และพระนครใต้ โดยมีการเปิดสอนหลักสูตรต่างๆ จำนวน 7 คณะ คือ คณะบริหารธุรกิจ, คณะศิลปศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ และอีก 1 วิทยาลัยนานาชาติ เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้อง จัดตั้งกองคลังเพื่อสร้างระบบกลไก และวางรูปแบบบริหารจัดการในการเพิ่มผลผลิตในการดำเนินงาน และพัฒนาสมรรถนะระบบบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ในงานด้านต่าง ๆ

ในการใช้เงินงบประมาณแต่ละครั้งทางสำนักงานงบประมาณจะมีการจัดสรรเงินงบประมาณในการใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณนั้นๆ หากมีการใช้เงินในงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรนั้น โดยมีการใช้จ่ายตามหมวดหมู่แล้วเสร็จได้ถูกต้องตามระเบียบและรวดเร็วจะมีการให้ผลตอบแทนพิเศษเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อการพิจารณา ทั้งนี้ในการจัดสรรเงินงบประมาณในแต่ละครั้งหากหน่วยงานใดได้มีการใช้จ่ายในเงินงบประมาณที่จัดสรรให้นั้นไม่หมดตามที่จัดสรรไว้นั้นในงบประมาณหน้าก็จะถูกหักเงินงบประมาณไปให้เหลือน้อยลง หากแต่ในการใช้เงินงบประมาณในคราวนั้นหมดไปคราวต่อไปก็จะได้รับเงินที่จัดสรรมากขึ้น ดังนั้นกองคลังจึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุของมหาวิทยาลัยทั้งเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณให้ชอบด้วยระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานบริการและสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยปฏิบัติตามภารกิจตามแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ โดยใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นจำเป็นต้องใช้ความละเอียด รอบคอบมีการวางระบบควบคุมภายในทั้งต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการตามแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ และปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน จำเป็นต้องแบ่งส่วนงานย่อยเพื่อควบคุม และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้ควบคุม และกำกับการบริหารงานในกอง

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2548 อธิการบดี ผศ.เฉลิม มัตติโก ได้มีคำสั่งแต่งตั้ง นายกำจัด สุขุมลันท์ อาจารย์ 2 ระดับ 7 เป็นผู้ประสานงานการเงินการคลัง ซึ่งในขณะนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ยังมีการดำเนินงานในรูปแบบการเป็นวิทยาเขต 3 วิทยาเขต คือวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ วิทยาเขตพระนครใต้ ต่อมาเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 อธิการบดี ผศ.เฉลิม มัตติโก ได้แต่งตั้งนางสาวจันทนา นิ่มเวชอารมย์ขึ้น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน (เทเวศร์) ให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองคลัง ในช่วงนี้ได้มีการรวมงานการเงินการบัญชีของ 3 วิทยาเขต ข้างต้นเป็นหน่วยงานเดียว เรียกว่า กองคลัง ซึ่งยังเป็นหน่วยงานภายใน โดนมินโยบายการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ และมีการแบ่งโครงสร้างภายในกอง เป็นฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. ฝ่ายเบิกจ่าย
3. ฝ่ายบัญชีและงบประมาณ
4. ฝ่ายการเงิน
5. ฝ่ายพัสดุ
6. ฝ่ายบริหารสินทรัพย์

กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีการบริการและมีกระบวนการจัดการที่มีการดำเนินงานหลายขั้นตอนต่อเนื่องกันเป็นวงจร เริ่มตั้งแต่การตรวจเอกสาร การเบิกจ่ายเงินค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ รวมไปถึงการรับเงิน จ่ายเงินและจัดทำบัญชี รายงานทางการเงิน ซึ่งงานบริการของกองคลังนี้มีหน้าที่ในการให้บริการกับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและบริษัทที่มาติดต่อทางด้านการเงิน ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในกองคลังจึงมีความสนใจและประสงค์ที่จะทำการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประเภทที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเวลาในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนมิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2555
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ให้บริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานบริษัทที่มาติดต่อกับกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประมาณ 10,000 คน หรืออาจจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ คือผู้ที่มาใช้บริการกองคลัง โดยจำแนกตามหน่วยงานย่อยของกองคลัง
3. ขอบเขตของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ หน่วยงานที่ติดต่อ ความถี่ในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เงินงบประมาณ หมายถึง งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และเงินซึ่งส่วนราชการได้รับไว้โดยได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลังให้ไม่ต้องส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ แต่ไม่รวมถึงเงินกู้ และเงินช่วยเหลือตามระเบียบนี้

งบบุคลากร หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายในลักษณะเงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว และค่าตอบแทนพนักงานราชการ รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะรายจ่ายดังกล่าว

งบดำเนินงาน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการบริหารงานประจำ ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายในลักษณะค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะรายจ่ายดังกล่าว

งบลงทุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเพื่อการลงทุน ได้แก่ รายจ่ายที่จ่ายในลักษณะค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รวมถึงรายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายจากงบรายจ่ายอื่นใดในลักษณะรายจ่ายดังกล่าว

งบเงินอุดหนุน หมายถึง รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายเป็นค่าบำรุงหรือเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งมิใช่ราชการส่วนกลางตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หน่วยงานในกำกับของรัฐ องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สภาตำบล องค์การระหว่างประเทศ นิติบุคคล เอกชนหรือกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ รวมถึง เงินอุดหนุนงบประมาณมหากษัตริย์ เงินอุดหนุนการศาสนา และรายจ่ายที่สำนักงานประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้

งบรายจ่ายอื่น หมายถึง รายจ่ายที่ไม่เข้าลักษณะประเภทงบรายจ่ายใดงบรายจ่ายหนึ่ง หรือรายจ่ายที่สำนักงานประมาณกำหนดให้ใช้จ่ายในงบรายจ่ายนี้ เช่น

- (1) เงินราชการลับ
- (2) เงินค่าปรับที่จ่ายคืนให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง
- (3) ค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล หรือพัฒนาระบบต่างๆ ซึ่งมีใช้เพื่อการจัดหา หรือปรับปรุงครุภัณฑ์ ที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง
- (4) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว
- (5) ค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ (ส่วนราชการ)
- (7) ค่าใช้จ่ายสำหรับกองทุน หรือเงินทุนหมุนเวียน
- (6) รายจ่ายเพื่อชำระหนี้เงินกู้

ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานครถึงพนักงานบริษัทที่มาติดต่อการเงิน และนักศึกษาทุกหลักสูตรทุกชั้นปี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม

ความคาดหวัง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์ ☐เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ ☐ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของกองคลัง ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานของกองคลัง นำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจโดยทั่วไปนิยมศึกษาในสองรูปแบบคือ คือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันไป เช่นลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสวัสดิการประโยชน์เกื้อกูล และศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

Taylor & Claxton กมลชนก กาวิล.(2550). ศึกษาถึงผลของความล่าช้าที่มีต่อการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยทำการสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้โดยสารจาก 17 สายการบินที่เลื่อนกำหนดการเดินทางล่าช้ากว่าเดิม 30 นาทีหรือกว่านั้น จำนวน 192 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความล่าช้ามีผลกระทบต่อการประเมินการบริการโดยรวมและก่อให้เกิดความกระวนกระวายและเบื่อหน่าย

กมลชนก กาวิล (2550) ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายตลอดจนคำนิยามที่มีผู้ให้แล้ว พบว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

บุคลากรและระบบการให้บริการ และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำ

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายตลอดจนคำนิยามที่มีผู้ให้แล้ว จะพบว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ปทุมพร เรืองศักดิ์ (2551) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นความต้องการ ที่ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จจากวัตถุประสงค์

สรายุทธ มาลัยพันธุ์ (2551) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายความถึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อสิ่งที่พบเห็นและได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทั้งในด้านอารมณ์ กิริยา สีหน้า ท่าทางหรือการพูด

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นต้น และในความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความคิด ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาทัศนคติที่ออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบอกถึงทิศทางการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาเลย คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

รวงทอง วงศ์หงษ์ (2552) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995: 88,อ้างถึงในทิพย์ จำอยู่, 2550) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างถึงดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมที่สามารถวัด และประเมินได้จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการและนักการศึกษา สรุปได้ดังนี้

รวงทอง วงศ์หงษ์ (2552) ได้กล่าวถึงวิธีการที่จะวัดความพึงพอใจว่าสามารถใช้วิธีการสำรวจเป็นเครื่องมือวัดได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ 4 วิธี คือ

1. การสังเกตการณ์ สังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก การฟังการพูด สังเกตจากการกระทำ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์ จะต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา

3. การออกแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากโดยให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกในแบบสอบถามการสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดี เพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด และลักษณะของคำถามจะต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน

4. การเก็บบันทึก เป็นการเก็บประวัติที่เกี่ยวกับการรับบริการของผู้รับบริการแต่ละคน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยมนมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์

วิธีการติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธีดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Systems) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มีกพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไป ซึ่งสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มากคือการวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่างๆที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามลูกค้าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า

2.4 เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่า เป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์

2.5 เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย(Ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งกัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือ สัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น วิธีแก้ปัญหาดังกล่าวที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กรโดยเฉพาะงานในหน้าที่ ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ความเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการนำชมมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้น การระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญาสุขภาพจิตดี เป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่นยึดถือว่าคุณค่าอื่น หรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือ ประจันหน้า กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณ ไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยลดหลีกเลี่ยงโอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ ที่ให้บริการที่ดี (สุวัทนา ในเจริญ, 2540:11,อ้างถึงในทิพย์ ขำอยู่)

2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการจะได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่าย ไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดีได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา

5.3 การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ถ้าความต้องการ ของผู้บริโภค ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, Philip. 2000 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

องค์ประกอบของการบริการที่ดี

จำเนียร ศิลาจันทร์ (2547) การบริการคือการปฏิบัติกิจกรรมหรือกระทำการใด ๆ ก็ตามที่มีองค์การจัดขึ้นให้มีเพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในการทำงาน การบริการหรือให้บริการ จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ

1. มีวัตถุประสงค์ที่มีคุณค่า เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ

2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในการบริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่ดีควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ พร้อมทั้งรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่ มีความอดทนไม่ทอดง่าย ๆ มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือเป็นผู้สนใจเรื่องอะไร ช่างสังเกต รู้สึกลึกซึ้งว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็ตอบว่าไม่รู้

ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 183) ผลการศึกษาวิจัยของ พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman et al., 1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. **ความสะดวก (access)** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค ในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. **การติดต่อสื่อสาร (communication)** หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. **ความสามารถ (competence)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น
4. **ความสุภาพ (courtesy)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น
5. **ความน่าเชื่อถือ (credibility)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการ และตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรมีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น
6. **ความไว้วางใจ (reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. **การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์ฝาก-ถอนเงินของธนาคารได้ทันทีทันใด เป็นต้น

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความลังเล สงสัย

9. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึงความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างถูกต้อง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

งานของธุรกิจบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการคือ

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการได้แก่

1.1 บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่ง ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

1.2 การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบ บริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

1.3 ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

2.3 การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

2.5 การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง เท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางด้านวิชาการและอยู่ภายใต้กำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้นจึงเห็นสมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษา

ของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ให้บริการทางด้านวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะระดับปริญญาเป็นหลักจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติความเป็นมา

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 48 หน้า 1 มีผลบังคับใช้ในวันต่อมา

วันที่ 29 – 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล) เป็นครั้งแรก และกำหนดจะเสด็จฯ พระราชทานปริญญาบัตร 3 ปี ต่อ 1 ครั้ง โดยเสด็จฯ ครั้งที่ 2 ในวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 ถึงวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2527 ครั้งที่ 3 ในวันที่ 7 – 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 ครั้งที่ 4 วันที่ 19 – 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 หลังจากนั้นสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จฯ แทนพระองค์ทุกปี โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปัจจุบัน

วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” และพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เชิญพระราชลัญจกรประจำพระองค์และพระมหาพิชัยมงกุฎเป็นเครื่องหมายราชการของสถาบันฯ ด้วย

วันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6ก วันที่ 18 มกราคม 2548 พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีผลให้เกิดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่งคือ

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ราชมงคลสัญลักษณ์



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีเครื่องหมายเป็นรูปตราวงกลมภายใต้มหาพิชัยมงกุฎ ภายในวงกลมเป็นรูปดอกบัวบาน 8 กลีบ ล้อมรอบดอกบัวบาน 8 กลีบ หมายถึงทางแห่งความสำเร็จ มรรค 8 และความสดชื่นเบิกบาน ก่อให้เกิดปัญญาแผ่जरไปทั่วสารทิศ ภายในดอกบัวเป็นดวงตราพระราชลัญจกรบรรจอยู่ หมายถึง สัญลักษณ์และเครื่องหมายประจำองค์พระมหากษัตริย์ของรัชกาลที่ 9 ซึ่งพระองค์เป็นผู้พระราชทานนามว่า “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” บนตรารูปวงกลม มีพระมหาพิชัยมงกุฎครอบ และมีเลข 9 อยู่ หมายถึงรัชกาลที่ 9 ด้านล่างของตราวงกลม ทำพับกรอบโค้ง รองรับชื่อ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” คั่นปิดหัวท้ายของกรอบด้วยลวดลายดอกไม้พิมพ์ ประจำยามทั้ง 2 ข้างหมายถึงความเจริญรุ่งเรืองแจ่มใสเบิกบาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอันเป็นมงคลแห่งพระราชา

เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2552 อธิการบดี นายสาธิต พุทธชัยยงค์ ได้แต่งตั้ง นางสาวจันทา นิมเวชอารมย์ขึ้น ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง และยังคงมีรูปแบบการบริหารงานแบบรวมศูนย์ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีจำกัด ต่อมาประมาณต้นปีงบประมาณ 2553 มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายให้ฝ่ายบริหารสินทรัพย์จัดเป็นหน่วยงาน และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา โดยได้รับการอนุมัติให้เป็นโครงการจัดตั้งสำนักงานบริหารสินทรัพย์ ดังนั้น กองคลังจึงได้มีการปรับโครงสร้างภายในกองให้เหมาะสม การบริหารจัดการโดยกำหนดเป็นกลุ่มงานแทนฝ่าย ตามกลุ่มงานดังต่อไปนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานเบิกจ่าย 1
3. กลุ่มงานเบิกจ่าย 2
4. กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ
5. กลุ่มงานการเงิน
6. กลุ่มงานพัสดุ
7. กลุ่มงานจัดการทรัพย์สิน

ปัจจุบันกองคลังมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง รวม 38 อัตรา ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบด้วยการบริหารการเงิน การใช้จ่ายเงิน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเบิกจ่าย 1 กลุ่มงานเบิกจ่าย 2 กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานการจัดการสินทรัพย์ โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

- 1.รับ-ส่งหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- 2.สรุปรายงานรับส่งหนังสือประจำเดือน
- 3.จัดทำรายงานเอกสารตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา
- 4.งานเวียนหนังสือภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
- 5.จัดเก็บหนังสือ เอกสาร บันทึกข้อความต่างๆ
- 6.งานร่างหนังสือ และออกเลขที่หนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 7.งานถ่ายเอกสาร และจัดเก็บเอกสาร
- 8.งานทำลายเอกสารทางราชการ

กลุ่มงานเบิกจ่าย 1

- 1.เบิก-จ่ายเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ให้เป็นไปตามระเบียบ
- 2.เบิกเงินประจำตำแหน่ง
- 3.เบิกเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวสำหรับข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ให้เป็นไปตามระเบียบ
- 4.เบิกเงิน ค่าเบี้ยประชุม และค่าตอบแทนอื่นๆ
- 5.เบิก-จ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าใช้สอย ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
- 6.เบิกค่าตอบแทนค่าสอนอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ

กลุ่มงานเบิกจ่าย 2

- 1.เบิกเงินโครงการวิจัย
- 2.เบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร
- 3.เบิก-จ่ายค่าสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย
- 4.เบิกทุนการศึกษาภายในประเทศ และต่างประเทศ
- 5.เบิก-จ่ายเงินงบบุคลากร และ รายจ่ายอื่น

กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ

1. การบันทึกบัญชี

- 1.1 วางหลักการและนโยบายบัญชี
- 1.2 ทำการยกยอดข้อมูลทรัพย์สิน หนี้สิน และทุน รวมทั้งปรับปรุง ยอดสินทรัพย์ ทุกสิ้นปี
- 1.3 ตรวจสอบข้อมูลทางบัญชี
- 1.4 ตรวจสอบการบันทึกบัญชี

2. การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ

- 2.1 ทะเบียนคุมรายได้จากการจัดการศึกษา
- 2.2 ทะเบียนคุมรายได้จากการบริหารสินทรัพย์
- 2.3 ทะเบียนคุมรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
- 2.4 ทะเบียนคุมรายได้อื่น
- 2.5 ทะเบียนคุมเงินรับฝากค่าขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- 2.6 ทะเบียนเงินรับฝากค่าประกันของเสียหาย
- 2.7 ทะเบียนเงินรับฝากค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร
- 2.8 ทะเบียนเงินรับฝากเงินประกันสัญญา
- 2.9 ทะเบียนเงินรับฝากอื่น
- 2.10 ทะเบียนคุมงบประมาณรายจ่าย
- 2.11 ทะเบียนคุมฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- 2.12 ทะเบียนคุมรายจ่ายงบกลาง
- 2.13 บัญชีย่อยรายได้แผ่นดิน
- 2.14 ทะเบียนคุมใบสำคัญ

3. รายละเอียดงานงบประมาณ

- 3.1 จัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน/เงินรายได้
- 3.2 เปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้
- 3.3 โอนเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้
- 3.4 ขอใช้เงินเหลือจ่าย
- 3.5 จัดทำสรุปรายงานการใช้เงินงบประมาณประจำเดือน
- 3.6 จัดทำสรุปรายงานการใช้เงินงบประมาณประจำปี
- 3.7 นำเสนอสภาฯ เฉพาะเงินรายได้
- 3.8 จัดตั้งงบประมาณ กค. เงินงบประมาณแผ่นดิน/เงินรายได้
- 3.9 ขออนุมัติกันเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้

4.งานจัดเก็บเอกสารการรับ-จ่าย

5.งานรายงานการเงิน

5.1รายงานประจำเดือน

5.2รายงานประจำปี

5.3รายละเอียดเงินรับฝาก

กลุ่มงานการเงิน

- 1.รับและจ่ายเงินนอกงบประมาณทุกประเภท ให้เป็นไปตามระเบียบ
- 2.ดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินทุกหมวดจ่ายที่มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรร และ
วางฎีกาเบิกเงินทุกประเภท
3. ควบคุม เบิก-จ่าย และดูแลการออกใบเสร็จรับเงินทุกประเภท
4. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการเบิก-จ่ายเงินทุกประเภท
5. จัดทำภาษีส่งสรรพากร และนำส่งเงินประกันสังคม
6. ตรวจสอบหนี้สินราชการ
7. เก็บรักษาเงินที่รับจากนักศึกษา หรือหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบ
8. จัดทำทะเบียนการชำระหนี้ของนักศึกษา
9. เบิก-จ่าย เงินเดือน และเงินสวัสดิการต่างๆให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
10. การให้บริการกับนักศึกษา ในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ได้แก่
 - 10.1 ค่าบำรุงการศึกษา
 - 10.2 ค่าลงทะเบียนรายวิชา
 - 10.3 ค่าบำรุงห้องสมุด
 - 10.4 ค่าบำรุงห้องพยาบาล
 - 10.5 ค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - 10.6 ค่าธรรมเนียมการโอนรายวิชา
 - 10.7 ค่าธรรมเนียมในการขอรับเอกสารที่ทางมหาวิทยาลัยออกให้ เช่น หนังสือรับรองต่างๆ
11. การให้บริการตอบคำถาม/ข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอน/แนวปฏิบัติ ด้านงานการเงินให้กับนักศึกษา

กลุ่มงานพัสดุ

1.งานการจัดซื้อ

2.งานการจัดจ้าง

3.งาน PO

4.งานจัดทำข้อมูลหลักผู้ขาย

- 5.งานจัดทำค่าเสื่อมราคา
- 6.งานจำหน่ายพัสดุที่หมดอายุการใช้งาน
- 7.ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

กลุ่มงานการจัดการสินทรัพย์

1. บริหารสินทรัพย์
 - 1.1 สำรวจข้อมูลทรัพย์สินทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
 - 1.2 จัดทำข้อมูลระบบสารสนเทศของทรัพย์สินทั้งหมด
 - 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากทรัพย์สินทั้งหมดเพื่อกำหนดนโยบายและจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินจัดสรรรายได้และผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย
 - 1.4 รวบรวมและออกข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารการเงินและทรัพย์สินรวมถึงการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัยร่วมกับกองการเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติกร
2. ดำเนินการจัดหารายได้
 - 2.1 สำรวจหาสถานที่ของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงอาคารการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินเป็นสถานที่จำหน่ายบริการด้านอาหารและผลิตภัณฑ์ของนักศึกษา
3. การบริการทางวิชาการ
 - 3.1 สำรวจความต้องการของสังคมชุมชนใกล้เคียงมหาวิทยาลัยว่าต้องการวิชาชีพอะไรบ้างเพื่อประกอบอาชีพเสริมรายได้
 - 3.2 ประสานกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเพื่อจัดฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
 - 3.3 เตรียมการวางแผนดำเนินการเปิดการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
 - 3.4 ดำเนินการจัดฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
4. ด้านการตลาดการประชาสัมพันธ์งานขายบริการ
 - 4.1 ประสานกับกองประชาสัมพันธ์ เพื่อกำหนดขั้นตอนการออกโปรแกรมการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด
 - 4.2 ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการออกโปรแกรมการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า

วรรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัด คณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วย อธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำบริการ เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตรงตามเวลา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ

ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีส่งผู้โดยสารจังหวัด สระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง 2) ศึกษาระดับคุณภาพของการบริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่ง 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้รถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ บุคลากรและการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

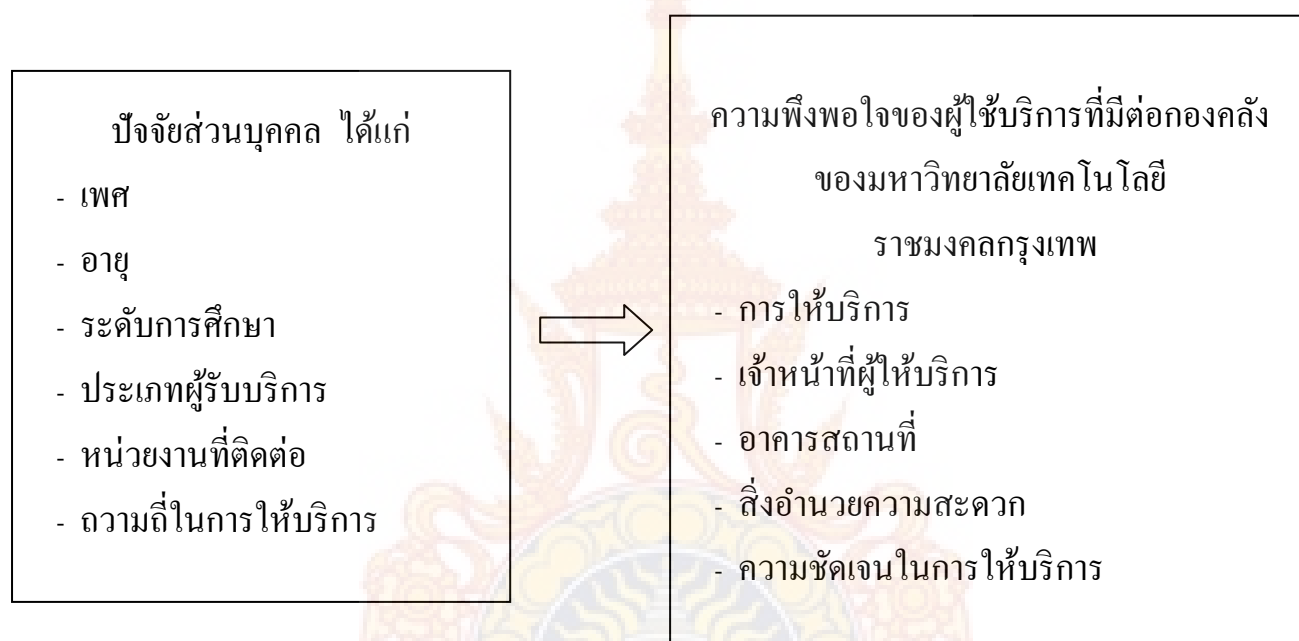


บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



3.2 รูปแบบและประเภทของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริงของความ และผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา พนักงานบริษัท ที่ติดต่อกับกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในช่วงเปิดเทอมจำนวนประมาณ 10,000 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

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

โดย N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ยอมรับได้กำหนดไว้ 0.05

ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากตัวอย่างที่คำนวณไว้ประมาณ 5% เพื่อป้องกันข้อมูลเสียหาย เป็นขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้ต้องการกลุ่มตัวอย่าง 384 คนเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 400 ชุด

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดจากการทบทวนทฤษฎีทางวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากตัวอย่างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามบันทึกข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ เป็นแบบสอบถามแบบชนิดปลายปิด (Close-ended)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5 หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีความความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม นอกเหนือจากคำถามที่ในตอนที่ 2

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

1. โดยวิธีการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ
2. เก็บแบบสอบถามคืนพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สามารถใช้ในการศึกษาได้ทั้งหมด
3. นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่พร้อมก็นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน โดยคำนวณความถี่ (Frequencies) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแสดงผลในรูปของตาราง

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

$$\text{จากสูตร} \quad \frac{\text{ร้อยละของรายการ}}{\text{ความถี่รวม}} = \frac{\text{ความถี่ของรายการ}}{\text{ความถี่รวม}} \times 100$$

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad \bar{X} &= \frac{\sum x}{N} \\ \text{เมื่อ} \quad \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูล} \\ \sum x &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \end{aligned}$$

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad \text{S.D.} &= \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N - 1}} \\ \text{เมื่อ} \quad \text{S.D.} &= \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร} \\ x &= \text{ค่าของข้อมูลแต่ละตัว} \\ \bar{x} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ N - 1 &= \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มประชากร} \\ \sum &= \text{ผลรวม} \end{aligned}$$

เกณฑ์ที่ยอมรับระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยหาค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในทางตรงกันข้ามหากค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลคือ ยอมรับสมมติฐานหลักแสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สูตรค่า One-way Analysis of Variance /ANOVA (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 114) ใช้สูตร ดังนี้

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MSb	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีเชฟเฟ (Scheffe')

(ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 254: 201) ใช้สูตร ดังนี้

$$Sf = \sqrt{(k-1)F_{[\alpha, k-1, N-k]}} \sqrt{MSw \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	MSw	=	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_i, n_j	=	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i และ j
	N	=	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	K	=	จำนวนกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ " ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

n	คือ	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	คือ	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญในสถิติ
df	คือ	องศาของควมอิสระ
χ^2	คือ	ค่าไค-สแควร์
t	คือ	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	คือ	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
LSD	คือ	Least Significant Difference
*	คือ	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
**	คือ	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	167	41.8
2. หญิง	233	58.3
รวม	400	100
อายุ		
1. 16 – 23 ปี	59	14.8
2. 24-31 ปี	83	20.8
3. 33-39 ปี	108	27.0
4. 40-47 ปี	65	16.3
5. 48-55 ปี	67	16.8
6. ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	18	4.5
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	14.8
2. ปริญญาตรี	209	52.3
3. สูงกว่าปริญญาตรี	131	32.8
4. อื่น ๆ	1	0.3
รวม	400	100
ประเภทผู้รับบริการ		
1. บุคลากร มทร.กรุงเทพ	283	70.8
2. นักศึกษา	61	15.3
3. บุคคลภายนอก	54	13.5
4. อื่น ๆ	2	0.5
รวม	400	100

ตาราง 1 จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ติดต่อ		
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	105	26.3
2. ฝ่ายพัสดุ	75	18.8
3. ฝ่ายเบิกจ่าย 1	41	10.3
4. ฝ่ายเบิกจ่าย 2	92	23.0
5. ฝ่ายการเงิน	85	21.3
6. ฝ่ายบัญชีและงบประมาณ	2	0.5
รวม	400	100
ความถี่ในการใช้บริการ		
1. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	32	8.0
2. เดือนละ 1 ครั้ง	222	55.5
3. เดือนละ 2 – 3 ครั้ง	85	21.3
4. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	55	13.8
5. หลายเดือน 1 ครั้ง	6	
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่ จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 32 – 39 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 โดยหน่วยงานที่ได้รับการติดต่อส่วนใหญ่เป็นฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.35	.75	2	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	.80	1	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	2.95	1.00	4	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.94	.99	5	ปานกลาง
5. ด้านความชัดเจนในการบริการ	3.08	.90	3	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.24	.93		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$, S.D. = .93) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า อยู่ระหว่าง 2.94 – 3.57 โดย ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = .80) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = .75) , ด้านความชัดเจนในการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$, S.D. = .90) ด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 1.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = .99)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กร ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน	3.44	.81	มาก
2. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.28	.92	ปานกลาง
3. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	3.34	.87	ปานกลาง
4. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	3.09	.94	ปานกลาง
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	3.62	.80	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.35	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = .75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.09 – 3.62 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความโปร่งใสในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = .80) รองลงมาได้แก่ มีการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$, S.D. = .81) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = .87) มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$, S.D. = .92) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = .94)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.65	.86	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี	3.48	.98	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.57	.93	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.52	.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.66	.86	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.57	.80	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = .80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 – 3.66 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = .86) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = .86) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = .93) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = .91) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = .98)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านอาคารสถานที่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่ในการให้บริการมีความกว้างขวาง	2.87	1.07	ปานกลาง
2. สถานที่ในการให้บริการเป็นส่วนตัว	2.87	1.06	ปานกลาง
3. สถานที่ที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ติดต่อสะดวก	3.09	1.05	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	2.95	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.87 – 3.09 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ สถานที่ที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ติดต่อสะดวก ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 1.00) สถานที่ในการให้บริการมีความกว้างขวาง ($\bar{x} = 2.87$, S.D. = 1.07) และสถานที่ในการให้บริการเป็นส่วนตัว ($\bar{x} = 2.87$, S.D. = 1.06)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและสามารถหยิบใช้ ได้สะดวก	3.08	1.03	ปานกลาง
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น web site	2.90	1.05	ปานกลาง
3. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.84	1.11	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	2.94	.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = .99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.84 – 3.08 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและสามารถหยิบใช้ได้สะดวก ($\bar{x} = 3.08$, S.D. = 1.03) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น web site ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 1.05) และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 2.84$, S.D. = 1.11)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านความชัดเจนในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กร ด้านความชัดเจนในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ที่ชัดเจน	2.77	1.13	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว	3.14	.95	ปานกลาง
3. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา มีความชัดเจน ถูกต้อง	3.33	.91	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม	3.24	.93	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.08	.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ความพึงพอใจโดยรวมด้านความชัดเจนในการบริหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$, S.D. = .90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.77 – 3.33 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา มีความชัดเจนถูกต้อง ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = .91), ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{x} = 3.24$, S.D. = .93), ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = .95) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 1.13)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประเภทผู้รับบริการที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.96	3.00	3.32	6.18	0.00
	ภายในกลุ่ม	212.91	396.00	0.54		
	รวม	222.88	399.00			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.45	3.00	6.15	10.16	0.00
	ภายในกลุ่ม	239.73	396.00	0.61		
	รวม	258.18	399.00			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.82	3.00	1.61	1.61	0.19
	ภายในกลุ่ม	395.97	396.00	1.00		
	รวม	400.79	399.00			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.33	3.00	0.78	0.79	0.50
	ภายในกลุ่ม	388.89	396.00	0.98		
	รวม	391.23	399.00			
5. ด้านความชัดเจนในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.03	3.00	1.68	2.10	0.10
	ภายในกลุ่ม	316.96	396.00	0.80		
	รวม	321.99	399.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.08	3.00	3.69	4.40	0.00
	ภายในกลุ่ม	332.83	396.00	0.84		
	รวม	343.91	399.00			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความชัดเจนในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกเป็นรายชื่อ ตามประเภทของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ด้านการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	14.60	3.00	4.87	7.83	0.00*
	ภายในกลุ่ม	245.96	396.00	0.62		
	รวม	260.56	399.00			
2. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	15.13	3.00	5.04	6.24	0.00*
	ภายในกลุ่ม	319.95	396.00	0.81		
	รวม	335.08	399.00			
3. มีระยะเวลาในการให้บริการที่ เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	19.35	3.00	6.45	9.06	0.00*
	ภายในกลุ่ม	282.09	396.00	0.71		
	รวม	301.44	399.00			
4. มีช่องทางในการให้บริการที่ หลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	1.88	3.00	0.63	0.71	0.54
	ภายในกลุ่ม	348.88	396.00	0.88		
	รวม	350.76	399.00			
5. มีความโปร่งใสในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.12	3.00	2.04	3.28	0.02**
	ภายในกลุ่ม	246.59	396.00	0.62		
	รวม	252.71	399.00			
รวมด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.96	3.00	3.32	6.18	0.00*
	ภายในกลุ่ม	212.91	396.00	0.54		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือมีการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับข้อมีความโปร่งใสในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ ด้านการให้บริการ

กลุ่ม	$\bar{X}$	บุคลากร มทร.ก. 3.26	นักศึกษา 3.46	บุคคล ภายนอก 3.71	อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) 3.50
บุคลากร มทร.ก.	3.26	-	0.2015	0.4466*	0.2392
นักศึกษา	3.46	-	-	0.2451	0.0377
บุคคลภายนอก	3.71	-	-	-	0.2074
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	3.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการเป็นรายคู่ พบว่า ประเภทผู้รับบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกเป็นรายชื่อ ตามประเภทของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ ให้บริการ เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	12.60	3.00	4.20	5.88	0.00
	ภายในกลุ่ม	282.99	396.00	0.71		
	รวม	295.59	399.00			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยยาศัยดี	ระหว่างกลุ่ม	17.31	3.00	5.77	6.30	0.00
	ภายในกลุ่ม	362.49	396.00	0.92		
	รวม	379.80	399.00			
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	21.87	3.00	7.29	8.90	0.00
	ภายในกลุ่ม	324.30	396.00	0.82		
	รวม	346.18	399.00			
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในงานได้อย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	23.71	3.00	7.90	10.29	0.00
	ภายในกลุ่ม	304.04	396.00	0.77		
	รวม	327.75	399.00			
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	20.81	3.00	6.94	10.13	0.00
	ภายในกลุ่ม	271.26	396.00	0.69		
	รวม	292.08	399.00			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.45	3.00	6.15	10.16	0.00
	ภายในกลุ่ม	239.73	396.00	0.61		
	รวม	258.18	399.00			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เมื่อพิจารณาโดยรวมด้านการให้บริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกข้อ

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่ม	$\bar{X}$	บุคลากร มทร.ภ. 3.44	นักศึกษา 3.78	บุคคล ภายนอก 4.01	อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) 4.10
บุคลากร มทร.ภ.	3.44	-	0.3412*	0.5687*	0.6576
นักศึกษา	3.78	-	-	0.2275	0.3164
บุคคลภายนอก	4.01	-	-	-	0.0889
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	4.10	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการเป็นรายคู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประเภทผู้รับบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และ บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เป็นรายคู่ ในภาพรวม

กลุ่ม	$\bar{X}$	บุคลากร มทร.ก. 3.14	นักศึกษา 3.33	บุคคล ภายนอก 3.59	อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) 4.00
บุคลากร มทร.ก.	3.14	-	0.1865	0.4512*	0.8587
นักศึกษา	3.33	-	-	0.2647	0.6721
บุคคลภายนอก	3.59	-	-	-	0.4074
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการเป็นรายคู่ ในภาพรวม พบว่าประเภทผู้รับบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ	3.35	.75	2	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	.80	1	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	2.95	1.00	4	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.94	.99	5	ปานกลาง
5. ด้านความชัดเจนในการบริการ	3.08	.90	3	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.24	.93		ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า อยู่ระหว่าง 2.94 – 3.57 โดย ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง , ด้านความชัดเจนในการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองคลังในมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังในมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่ง
ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มทร.กรุงเทพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ หน่วยงานที่ติดต่อ ความถี่ในการใช้
บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มทร.กรุงเทพ ได้แก่ ด้านการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความชัดเจนในการ
ให้บริการ รวมจำนวน 20 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของกองคลัง

1. จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ตามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ปรากฏผล ดังนี้

ด้านเพศของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 32 – 39 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 24 – 31 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ช่วงอายุ 48 – 55 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ช่วงอายุ 40 – 47 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ช่วงอายุ 16 – 23 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ ระดับการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ด้านประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 บุคคลภายนอก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และ ประเภทผู้ให้บริการอื่น เช่น ข้าราชการบำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านหน่วยงานที่ติดต่อ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ฝ่ายเบิกจ่าย 2 (โครงการฝึกอบรม การวิจัยทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล) จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ฝ่ายการเงิน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ฝ่ายพัสดุ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ฝ่ายเบิกจ่าย 1 (ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และฝ่ายบัญชีและงบประมาณ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ ใช้บริการเดือนละ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และใช้บริการหลายเดือนต่อ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

2. สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว รองลงมาด้านการให้บริการ ด้านความชัดเจนในการบริการ ด้านอาคาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความโปร่งใสในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการบริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ทุกขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในงานได้อย่างเหมาะสม และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี

ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ สถานที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ติดต่อสะดวก สถานที่ในการให้บริการมีความกว้างขวาง และสถานที่ในการให้บริการเป็นส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอ และสามารถหยิบใช้ได้สะดวก มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น web site และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านความชัดเจนในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา มีความชัดเจน ถูกต้อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

3. สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความชัดเจนในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมด้านการให้บริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาโดยรวมด้านการให้บริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกข้อ

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า

ด้านการให้บริการ พบว่า บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และ บุคลากรภายนอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความชัดเจนในการให้บริการ

1.1 ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน อีกทั้งยังมีความโปร่งใสในการบริการ แต่จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากบุคลากรทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการยังมีความรู้ความชำนาญในงานนั้นๆ ยังไม่เพียงพอจึงทำให้มีความผิดพลาดในการดำเนินงานทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor & Claxton กมลชนก กาวิล.(2550). ศึกษาถึงผลของความล่าช้าที่มีต่อการประเมินคุณภาพของการบริการ โดยทำการสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้โดยสารจาก 17 สายการบินที่เลือกกำหนดการเดินทางล่าช้ากว่าเดิม 30 นาทีหรือกว่านั้น

จำนวน 192 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความล่าช้ามีผลกระทบต่อการประเมินการบริการโดยรวมและก่อให้เกิดความกระวนกระวายและเบื่อหน่าย อีกทั้งช่องทางการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ข้อมูลบางประเภทไม่สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น จึงทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการจะได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชมัย ปโชติการ (2538: 43-44) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดีดังนี้ 1.มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไวพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บริการแก่ ทำให้งานเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา 2.มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้สึกดีและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีเสมอ 3.เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แก่ความรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญ 4.ดำเนินการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแก่ให้ใช้บริการ

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจมาจากสถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบและไม่เป็นส่วนตัว เนื่องจากข้อจำกัดของสถานที่ในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจมาจากกองคลังยังไม่มีป้ายบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน แบบฟอร์มต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ และไม่สามารถหยิบใช้ได้สะดวก เนื่องจากข้อจำกัดของสถานที่ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ

1.5 ด้านความชัดเจนในการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจมาจากกองคลังยังไม่มีผังลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน นอกจากนี้การบริการยังมีความยุ่งยากซับซ้อนเนื่องมาจากระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความสับสนได้

จะเห็นได้ว่าผู้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโทมัสและเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995: 88,อ้างถึงในทิพย์ ขำอยู่, 2550) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างถึงดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. กองคลังควรมีขั้นตอนการทำงาน (Flow Chat) ของแต่ละงาน มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน
2. กองคลังควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น มี web site กองคลัง สามารถตรวจสอบข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาและเป็นปัจจุบัน
3. ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น
4. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลังเป็นรายบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง กองคลัง ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ขึ้น เพื่อสำรวจและนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการของมหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการของกองคลังต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มทร.กรุงเทพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านเลือก

- | | | |
|-----------------------|--|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 16 – 23 ปี | ☐ 24 – 31 ปี |
| | ☐ 32 – 39 ปี | ☐ 40 – 47 ปี |
| | ☐ 48 – 55 ปี | ☐ ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
..... |
| 5. ประเภทผู้รับบริการ | ☐ บุคลากรของ มทร.ก. | ☐ นักศึกษา |
| | ☐ บุคคลภายนอก | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
..... |
| 6. หน่วยงานที่ | ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป | |

ติดต่อ

- ☐ ฝ่ายพัสดุ
- ☐ ฝ่ายเบิกจ่าย 1 (ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งก่อสร้าง)
- ☐ ฝ่ายเบิกจ่าย 2 (โครงการฝึกอบรม การวิจัยทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล)
- ☐ ฝ่ายการเงิน
- ☐ ฝ่ายบัญชีและงบประมาณ
- ☐ ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน

7. ความถี่ในการ
ใช้บริการ

- ☐ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ☐ เดือนละ 1 ครั้ง
- ☐ เดือนละ 2 – 3 ครั้ง
- ☐ มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มทร.กรุงเทพ
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงข้อเดียว กรุณาตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการ					
1	มีการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกขั้นตอน					
2	มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างต่อเนื่อง					
3	มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
4	มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย					
5	มีความโปร่งใสในการให้บริการ					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี					
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
9	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในงานได้อย่างเหมาะสม					
10	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					

	ด้านอาคารสถานที่					
1 1	สถานที่ในการให้บริการมีความกว้างขวาง					
1 2	สถานที่ในการให้บริการเป็นส่วนตัว					
1 3	สถานที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ติดต่อสะดวก					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 4	แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและสามารถหยิบ ใช้ได้สะดวก					
1 5	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น web site					
1 6	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
	ด้านความชัดเจนในการบริการ					
1 7	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการที่ชัดเจน					
1 8	ขั้นตอนการให้บริการมีไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความ ชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว					
1 9	การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา มีความ ชัดเจนถูกต้อง					
2 0	ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการใน ภาพรวม					

ส่วนที่ 3 ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของกอง
คลังอย่างไร (โปรดระบุ)

- ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ

.....

- ข้อเสนอแนะ

.....
