



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

คำนำ

การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม เล่มนี้ จัดทำเพื่อศึกษาสถิติจำนวนผู้มารับบริการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายในการให้บริการต่อผู้รับบริการได้เป็น อย่างดี

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาส เสมอภาคกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (กระทรวงศึกษาธิการ. 2554 : 2) ความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิต ฉะนั้น การพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จำเป็นต้องพัฒนา คนโดยการให้ การศึกษา เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง และมั่นคงตามศักยภาพของบุคคล (อุทัยวรรณ โชชิน. 2546 : 3)

การปฏิรูปการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีความสามารถและอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งหมายถึงการก้าวไปข้างหน้า หนึ่งสู่ความคิดที่ว่า ถ้าช่วย ให้ทุกส่วนของสังคม มีส่วนร่วมกันสนับสนุนเพราะทุกส่วนทุกฝ่าย จะเป็นได้ ทั้งผู้ให้และผู้รับ ความรู้ สังคมก็เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2543 : 7) ซึ่งความคิด เรื่องสังคมแห่งการเรียนรู้ เริ่ม เป็นที่กล่าวถึง และยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ว่ามีความจำเป็นต่อการที่จะพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง (การ พิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2546 : 12) ดังนั้น หากเป้าหมายของการศึกษาที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตลอด ชีวิตและมุ่งสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โรงเรียนก็จำเป็นต้อง เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่ทั้งสร้างความมั่นใจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในภารกิจทางการศึกษา และสอน นักเรียนให้ทำหน้าที่อย่างดีที่สุดที่สุดในสังคมเหล่านั้น (Keatings.1998 : 706 - 707) เพราะโรงเรียนต้อง เผชิญหน้ากับสังคมและสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์การ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้ เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Devos,Broek & Vanderheyden. 1998 : 701) โรงเรียนต้องทบทวนภารกิจ ของตนเองเสียใหม่ โดยพิจารณาถึง รูปแบบและโครงสร้างที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่จะไปเติมเต็มสังคมแห่ง การเรียนรู้ ปรับให้เหมาะสมกับ สภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และ วิสัยทัศน์ทางการศึกษา (Strain. 2000 : 286)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ บริหารงาน และการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 เพื่อทราบระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ในการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 ให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อจัดทำสถิติจำนวนผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย ผนวกได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้สำรวจจำนวนผู้มารับบริการและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักศึกษาของวิทยาลัย 2) กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

2. ขอบเขตด้านเวลา

กรกฎาคม 2563 – มีนาคม 2564

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากร คือ นักศึกษาของวิทยาลัย และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2,072 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาของวิทยาลัย และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2,072 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมจำนวน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำสถิติและศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

4. วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นว่าในสังคมนั้น ๆ ประกอบไปด้วยองค์กร (Organization) ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่เกิดขึ้นหรือจัดตั้งขึ้น ล้วนแล้วแต่เป็น องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลในสังคมนั้น ๆ ประสิทธิภาพของ องค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคล และของบุคคลในองค์กร จึงมีนักวิชาการและนักวิจัยมากมายที่ สนใจศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจขององค์กรโดยนำเสนอ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างต่าง ๆ ดังนี้

ธรรมาทรายุทธ (2553, หน้า 111) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับ ผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมาย

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง (2554, หน้า 16) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคคล มีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศ กาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

รักชนก บึงมุ่ม (2554, หน้า 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อันดีที่เกิดจากความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลทำให้เกิดความสบายใจและมี ความสุขที่ได้รับการตอบสนองตามต้องการ ทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้น มีความพยายามที่จะสร้างสรรค์ สิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

สถาพร ส่องแสง (2554, หน้า 52) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออก ของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

สุพรรณษา ทองเปลว (2554, หน้า 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำด้วยความเต็มใจหรือพอใจในทางบวกที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงาน และได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกเมื่อได้รับผลตอบแทนที่แตกต่างซึ่งรางวัล หรือผลตอบแทนเหล่านั้นเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานส่งผลให้ งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าในองค์การ

ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556, หน้า 43) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่อง เกี่ยวกับจิตใจ

อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความ พึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดจากความคาดหวังหรือ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่ง นั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตาม ค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัด ระดับความพึงพอใจกับ ปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา เช่น ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน

รัชนี ทีปการ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคล เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความ กระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดี งามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง และถ้าความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึก กระตือรือร้นและ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไปความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้าความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน มีการ เสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

วันเพ็ญ ฐปอินทร์ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจเกิดจากกระบวนการ เบื้องต้นของมนุษย์ที่มีความต้องการตามเป้าหมายที่ต้องการแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นจะลดลงหรือหายไป รวมถึงทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย แต่จะเกิดความต้องการใหม่เมื่อมีสิ่ง ใหม่ๆที่มีความสำคัญมากกว่าสำหรับบุคคลนั้นขึ้นมาทดแทนเป็นเช่นนี้เรื่อยไปเท่าที่มนุษย์มีความต้องการ

นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 170) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็น ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจาก การทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ฯลฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานพนักงานจะเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานในองค์การส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สมุทรา ชำนาญ (2556, หน้า 268-294) ได้กล่าวว่า กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่ง ว่า ทฤษฎีที่เน้นความ ต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพอหา คำตอบของมนุษย์แต่ละคน มีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้น การตอบสนองความต้องการของ มนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับ ในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญ เกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มี แนวโน้มที่จะมีความ ต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของ คนเรา มุ่งไปสการ ตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์(Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการ ปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยา รักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการ เหล่านี้มีความจำเป็นต่อ

การดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทาน จนอิ่มท้อง แล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญ กับเรื่องสารพิษ ที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเอง ครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคน เดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการออกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขาน จากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization - needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556, หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ขวัญ ทักษณคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกท่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิด ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดใน งานนั้น

สมหมาย เปียถนอม (2551, หน้า 4 - 6) กล่าวว่าความพึงพอใจจากนักวิชาการนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว่ดังนี้ ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง แ่งน้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

- 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
- 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล
- 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่

แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของ ผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

กู๊ด (Good,1973,p.384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของตน

มัลลินส์ (Mulins, 1985, p.22) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะหาย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1985, p. 83) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

สเตอร์ส (Steers,1991, p.256) ได้กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากความรู้ที่ บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจมีความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายเครื่อง ทัศนคติ เราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรในแนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความ คาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลต้องการหรือความ คาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลคาดหวังในด้าน สวัสดิการจะทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

แฮร์ริส (Harris,2001, p.173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โกลเวอร์ (Glover,2002,p.23) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้องมีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วจากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับ สิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในความหมายดังกล่าวจึงพอสามารถปรับใช้กับความพึง พ้อใจของผปกรองต่อการบริหารงานของโรงเรียนได้ เนื่องจากโรงเรียนเปรียบเสมือนผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในการวางแผนการประเมินหรือแก้ไขปัญหากการ บริการของโรงเรียน ซึ่งจะจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผล สำหรับผู้เรียนนั้นย่อมต้องเกิดจากการประสาน ร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

นักเรียนในการจัดการศึกษาเป็นสำคัญทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากจะมีความเสมอภาคต่อเนื่องตรงต่อเวลาและเพียงพอในการให้บริการแล้วสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การมีคุณภาพซึ่งกล่าว ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัว บุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อยังจะสนองต่อความต้องการ คือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก จึงสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโต ของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่ามีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ

1.1 ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สรรวจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการ นำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความ คิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละ อย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของ ผู้รับ บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอ บริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ ลูกค้าเกิดต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ การบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

1.3 ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้ คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่ง หย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมี ความ รู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่ง คุณภาพของการบริการที่ จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึง ความสำคัญของ

ของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขัน แข่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มี คุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ สนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรจนเกิดผลสำเร็จ เพอสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ เป็น ผลของการรับและประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการ หนึ่ง ซึ่งระดับของอาจไม่คงที่ผัน แปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะ ได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้า ธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควร จะ ได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างให้กับลูกคาคาในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียง ใด ไม่ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัย ไมตรีจิตอันดี และช่วยเหลือแขกเรื่อง สัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็น กันเอง พนักงาน ธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของ การบริการที่แท้จริง

จะเห็นได้ว่า ในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการ ให้บริการ

ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งใน การบริการนั้นหาก เป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่ผู้รับ บริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ นั้นได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของไว้ว่า พึงพอใจ

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่ กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับ การตอบสนองด้วยดีจะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับ การตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอ ให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ

หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึก ที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็น ความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549. หน้า 7) ได้ไว้วางใจว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการ บริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่าง ใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อัน นำไปสู่ที่รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดที่ใดเป็นเจ้าของ สินค้า นั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546. หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางใน การดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548. หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548. หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่าง ใดอย่างหนึ่ง เพอ ให้ผู้รับบริการเกิดการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดย สินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ได้

ฉลองศรี พมลสมพงศ์ (2546. หน้า 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต ประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า และบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547. หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรม ประโยชน์หรือที่จัดทำขึ้นเพอเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมาย ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์ รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้ คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ได้ยาก

Kotler (1997.p.611) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้ การบริการเป็นการ แสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ Gibert และ Birkhead (1998 อ้าง ในวาสนาเจริญรวย, 2548, หน้า22) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร การใช้ทรัพยากร

3. ผลลัพธ์ (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจาก

4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการ มองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Verma

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็น ที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้ มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้อง รักษาของผู้รับบริการให้ อยู่ตลอด จากความหมาย สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมและการปฏิบัติที่ ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญของการบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจน ตัดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่อง สำคัญ เพราะ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้า และการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้

ว่า มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ความสำคัญความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำรวจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของ ลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับ บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

1.2 ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใด นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิด ต่อ บริการนั้นและแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึง พอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และ บุคลิกลักษณะของพนักงาน บริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถ ในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

1.3 ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการการให้ ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไป กว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความ รู้สึกที่ดีต่อ งานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของ การบริการที่ จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึง ความสำคัญ ของของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่ เหมาะสม เพื่อการ แข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มี คุณภาพและตอบสนอง ความต้องการที่ทันเวลา หวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อม นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่ง เบาภาระการตอบสนองความ ต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ งาน เป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึง ความสามารถ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ ความสำคัญกับการสร้างใน งานให้กับผู้ ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและ ความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามใน การเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของ งานบริการ ให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้าให้ ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการให้บริการมีกระบวนการ บริการ ของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรม การแสดงออกของการให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการ ของผู้ให้บริการ

ต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติ ตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการ บริการที่แท้จริง

ผลของการวิจัย (Results)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม” โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมจำนวนทั้งสิ้น รวม 482 คน เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้ ข้อมูลจากแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ด้วยคำถามที่มีรูปแบบคำตอบเดียว โดยได้รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	190	39.42

หญิง	292	60.58
รวม	482	100.0

2.อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.0
15 - 23 ปี	446	92.53
24 - 32 ปี	24	4.98
33 - 41 ปี	10	2.07
42 - 50 ปี	2	0.42
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	482	100.0

3. อาชีพ

นักเรียน / นักศึกษา	446	92.53
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	7.47
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
รวม	482	100.0

4. สถานภาพสมรส

โสด	456	94.61
สมรส/อยู่ด้วยกัน	26	5.39
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0.0
รวม	482	100.0

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	0	0.00
อนุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า	446	92.53

ปริญญาตรี	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	36	7.47
รวม	482	100.0

จากตาราง 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 482 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42

อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้รับบริการที่มีอายุ 15 - 23 ปี มีจำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมา คือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 24 - 32 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.98 ผู้รับบริการที่มีอายุ 33-41 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ผู้รับบริการที่มีอายุ 42 - 50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.2

ตาราง 3.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0.0
15 - 23 ปี	446	92.53
24 - 32 ปี	24	4.98
33 - 41 ปี	10	2.07
42 - 50 ปี	2	0.42
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	482	100.0

อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีจำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมา คือ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 ดังแสดงในตาราง 3.3

ตาราง 3.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอาชีพ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	446	92.53
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	7.47
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
รวม	482	100.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด มีจำนวน 456 คน คิดเป็นร้อยละ 94.61 รองลงมา คือ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ไม่มีผู้รับบริการ ดังแสดงในตาราง 3.4

ตาราง 3.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรส

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	456	94.61
สมรส/อยู่ด้วยกัน	26	5.39
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0.0
รวม	482	100.0

ตาราง 3.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุด

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0.00

มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	0	0.00
อนุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า	446	92.53
ปริญญาตรี	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	36	7.47
รวม	482	100.0

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษานุปริญญา (ปวส.) หรือเทียบเท่า มีจำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ตาราง 3.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่			
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.20	.66	มาก
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่			
2. แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน	3.69	.67	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.00	.79	มาก
4. มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.15	.64	มาก
5. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	.64	มาก
ด้านระบบการบริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	.71	มาก
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.47	.69	ปานกลาง
3. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.29	.70	มาก
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.01	.54	มาก
5. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว	4.15	.64	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	4.15	.64	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.46	.73	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.28	.91	มาก
4. สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน	3.80	.62	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	4.28	.91	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	4.15	.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	4.04	.56	มาก
4. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.31	.70	มาก
5. ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.32	.70	มาก
ด้านระยะเวลาบริการ			
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.49	.73	มาก

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. การให้บริการมีความสะดวกสบาย	4.32	.70	มาก
3. การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.91	.77	มาก
4. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.01	.54	มาก
5. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	.70	มาก
ด้านความสะดวกในการบริการ			
1. มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล, Facebook	4.49	.73	มาก
2. แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.11	.85	มาก
3. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอก คำร้องขอรับบริการ	4.35	.71	มาก
4. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น ใน website, Facebook, ไลน์	4.32	.70	มาก

จากตาราง 4.6 แสดงภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม พบว่า ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการ ทุกครั้งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านระบบการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีการให้บริการตามลาดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 การติดต่อประสาน งานมีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ด้านระยะเวลาบริการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 การให้บริการมีความสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 การให้บริการมีความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม 4.29

ด้านความสะดวกในการบริการ มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล, Facebook อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอก คำร้องขอรับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลกิจกรรม ข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น ในเว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, ไลน์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

อภิปรายผล

จากการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความ ดังนี้ ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ กับแนวความคิดของ พิสุทธิ พิพัฒน์โกศากุล ที่ว่า ความคาดหวัง คือสิ่งที่อยู่ในใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการร้านสะดวกซื้อคาดหวังที่จะได้รับสินค้าที่สะอาด การบริการที่สะดวก สินค้าหาง่าย และการบริการที่รวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมวุฒิ อัญญชานกร (2555) ที่พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ รวมทั้งงานวิจัยของ วงพลอย วัฒนะโชติ (2556) ในเรื่องของความคาดหวังของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพของการบริการของร้านทำความสะอาดรถยนต์ ผู้ให้บริการร้านทำความสะอาดรถยนต์ต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและนำมาสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ รมย์นลิน นิลสมัย (2557) เห็นว่าความคาดหวังของผู้รับบริการส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการในการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษฐ์นิภา ธนพิริยพงศ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้า A สาขาศรีนครินทร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้รับบริการคาดหวังให้ห้างสรรพสินค้านี้มีสินค้าที่มีความทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็ว

ในการชำระสินค้า สินค้าและบริการในห้างสรรพสินค้านี้ตรงกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรท ธรรมวิทยานุกูล (2558) เห็นว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วงพลอย วัฒนะโชติ (2556) พบว่าคุณภาพของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการร้านทำความสะอาด สะอาดรถยนต์ เนื่องจากคุณภาพในการให้บริการมีคุณภาพดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและนำมาสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ และงานวิจัยของ คมวุฒิ อัญญธนากร (2555) ในเรื่องคุณภาพของการบริการของธนาคารออนไลน์ส่งผลอย่างมากต่อความพึงพอใจ รวมทั้งงานวิจัยของ รมย์นลิน นิลสมัย (2557) เห็นว่าคุณภาพการบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คุณค่าของสินค้าหรือบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการ

3.2 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานประจำ (ต่อนักศึกษา, เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่นๆ, ผู้ร่วมงาน)

จากการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐมเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนางานประจำในองค์กร ดังนี้

3.2.1 เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการภายในวิทยาลัย และสามารถนำงานวิจัยมาพัฒนางานในองค์กรได้

3.2.2 เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานการพัฒนาในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2.3 เป็นข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3.2.4 เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ การวางแผนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

3.3 ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสามารถรับรู้และเข้าใจ เห็นถึงความสำคัญในการทำวิจัยเพื่อพัฒนา งานในหน้าที่มากขึ้น มีการนำการวิจัยเข้ามาอยู่ในเนื้องานประจำ มีการติดตามและประเมินผลการทำงานโดย นำงานวิจัยมาใช้ในงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอก่อให้เกิดองค์ความรู้ และการสร้างงานใหม่ๆ

3.4 บทเรียนที่ได้รับ

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงปัญหาการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมี งานประจำในหน้าที่มากทำให้เวลาในการสร้างงานวิจัยไม่เต็มที่ ส่งผลให้ไม่มีการพัฒนางานด้านงานวิจัยใหม่ๆ

3.5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยปัจจัยแห่งความร่วมมือของ คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษาทุกท่านทั้งในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และบุคคลภายนอก ที่ได้ให้ค วาร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การให้คำปรึกษาจากผู้บริหาร คณาจารย์ รวมทั้งการประสานงาน การ สร้างความเข้าใจ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก จนเกิดความร่วมมือและการยอมรับจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี จน ทำให้เกิดผลการศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุด เดี่ยวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

3.6 การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารหน่วยงาน / องค์กร

ได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน ผู้ร่วมงานของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพ พลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตลอดจนได้รับคำปรึกษา คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการทำวิจัย การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยา เขตนครปฐม จากผู้ทรงคุณวุฒิ การสนับสนุนงบประมาณในการทำการวิจัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จน ทำให้สามารถสร้างวิจัยเล่มนี้ขึ้นมา