

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. บัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin. (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นประสบการณ์ด้านความรู้สึกของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น และความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความสุขและเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อนุคลิกมากกว่าความรู้สึกและพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือมีความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดความกระวนกระวาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ, 2556 : http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html.) และความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่

ได้รับ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 25) บัญญัติว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดความกระวนกระวายทางร่างกายและจิตใจ หรือสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพึงพอใจในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม Walman. (1973 : 392) ได้ระบุว่าความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่เกิดความรู้สึกในทางบวกหรือเกิดความสุข เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังบุคคลก็จะรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

ความพึงพอใจนี้เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ (สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540 : 17) โดยเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่คาดหวังไว้จนทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังหรือไม่เป็นตามต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ (แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. 2556 : http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html.) และความรู้สึกหรือแนวความคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือแนวความคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งในความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วและรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือเพิ่มขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความต้องการนั้น (ประสิทธิ์ ศิริแสง. 2542 : 28)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งๆที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli)

การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มาก

ที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ (อนงศ์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 19-20) ความรู้สึกพึงพอใจนี้จึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะมีความแตกต่างกันเช่นความรู้สึกดีเลวพอใจไม่พอใจสนใจไม่สนใจ เป็นต้น (นารี นันตติกุล, 2545 : 24)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 22) ยังระบุว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวกและเกิดความสุขเมื่อได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจจากการให้บริการ จะทำให้นักธุรกิจเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นทุ่มเทร่างกายพลั้งใจ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนความสำเร็จขององค์กร Aday and Anderson. (1975 : 4) ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาได้ไประหว่างการบริการกับสิ่งที่ได้รับการบริการจะเป็นพื้นฐานของความพอใจและไม่พอใจได้และความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและความคาดหวังหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ความรู้สึกพึงพอใจนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลบนความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมเกิดความพึงพอใจ (พีระ สيناเจริญ, 2544 : 9)

สำหรับความพึงพอใจกับทัศนคตินั้นเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน สามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า คือ ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ถ้าหากเกิดทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง Vroom. (1964 : 328) and Oliver. (1997) ยังระบุว่าความพึงพอใจคือการตอบสนองที่แสดงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็น วิจารณ์ญาณของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน

แล้วแต่บุคคลซึ่งสอดคล้องกับ Good. (1973 : 320) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และเจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการหรือแรงจูงใจและสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไปด้วยเป็นผลทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ Wolman. (1973 : 384) และความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีหน้าที่ให้บริการฝ่ายที่สองได้แก่ ผู้รับบริการ Morse. (1955 : 27)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเห็นได้ว่างานบริการจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2538 : 10) จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกและความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้นควรจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้คือ Millet.(1954 : 38)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคมนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค (หลักความเสมอภาค. 2556: <http://www.pub-law.net/publaw/view.aspx?id=657>.) เพิ่มอีกดังนี้

หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากเป็นหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอกันแก่ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้ถูกหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non-discrimination)

ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภทคือหลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้ และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้

การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริหารเวลาก็คือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด (การบริหารเวลา, 2553 : 4)

การบริหารเวลาเป็นตัว “กำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ” การบริหารเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้ (อนันท์ งามสะอาด, 2549)

2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผน เป็นหลักสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำ และ ฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงานงานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไป และให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด โดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกัน เพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควร ให้นำบุคคลอื่นมีส่วนร่วมแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอคือ ควรทำอะไรให้ลุล่วง ไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงาน ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัย การใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญ ในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมMillet. (1954 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มอีกดังนี้

นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยการ

บริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือการบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ Zeithaml. (1985) ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้านคือจากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจนจากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อม และเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ

ความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่ที่ทำงานของผู้ร่วมงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงาน ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดีถ้าองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร นั่นคือ

- 4.1 องค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น
- 4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- 4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย
- 4.4 องค์กรเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 4.5 องค์กรประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง
- 4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด Millet. (1954 : 38)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการ จำเป็นต้องการมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้

ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับกับความรู้สึกได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะป้จจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมอง

โลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลบลบปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวตนของตนเอง

5.4 ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอการหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม เพราะคนที่มีควมรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หากทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่จะปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

5.6 วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมความสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นที่สำคัญการแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง

และบุคลิกของตนเอง (การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. 2556 : <https://sites.google.com/site/potarticle/02.>)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : MIS) หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับ โปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ ในระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ตามลักษณะผู้ใช้งานคือระบบสำหรับนักศึกษาเจ้าหน้าที่อาจารย์และผู้บริหาร ซึ่งระบบบริการนี้จะเกี่ยวกับงานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ทันสมัย ประหยัดทรัพยากร สะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้นนักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การลงทะเบียนเรียน ระเบียบประวัตผลการศึกษา ตรวจสอบจบ ฯลฯ โดยผ่าน Web site ของมหาวิทยาลัยได้ (คู่มือการใช้งานระบบบริการการศึกษาออนไลน์ สำหรับอาจารย์. 2556 : <https://regis.rmu.ac.th/registrar/download/instructor%20user%20manual.pdf>.) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการด้านเทคโนโลยีเพิ่มอีกดังนี้

ระบบ Management Information System (MIS) คือระบบสารสนเทศ ที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศภายในและภายนอก และสิ่งทีคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตโดยพื้นฐานของระบบเอ็มไอเอสแล้ว จะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ ผู้บริหารได้สามระดับด้วย คือผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง โดยระบบเอ็มไอเอสจะให้รายงาน ที่สรุปสารสนเทศซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดของบริษัท จุดประสงค์ของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้ม และภาพรวม ขององค์กรในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบงานของระดับปฏิบัติการได้ด้วย (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ MIS. 2556 : <https://mikekomson.wordpress.com.>)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Management Information System : MIS) คือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการการศึกษาในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

สรุปคือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (ปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27)

ดังนั้น ความสามารถที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านรวมกัน Millet. (1954 : 38) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Management Information System : MIS) ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ มาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนฐานความคิดเดียวกันคือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่าไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ จากนักวิชาการ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เพิ่มเติมดังนี้

1. **บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่** ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือคุณลักษณะ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่กำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

Bernard. (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่าง ท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman. ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่ายคือผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพุดจาให้

ชัดเจนไพเราะ และแต่งกายให้เรียบร้อย (ความหมายของบุคลิกภาพ. 2556 : http://www.baanjommyut.com/library_2/extension-1/introduction_to_personality/01.html.)

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการหมายถึงกิจกรรม ขั้นตอน หรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมชาติและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธนา ธนาพงศธร. 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมชาติและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อมหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุตินา มาลัย. 2538 : 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีความสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. 2547 : 12) รวมถึงสิ่งต่างๆทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงานอุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการคือสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่าพฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาส ให้นำศักยภาพของตนมาใช้ อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2554)

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ คือประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการหมายถึงระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และ

คุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักคั่นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ ยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น (การบริการ. 2556 :

<http://elib.fda.moph.go.th/multim/thesis/section2.htm>.)

สรุปได้ว่าระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6. ความสะดวกในการให้บริการคือการจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2530 : หน่วยที่ 1-7 อ้างถึงใน วรณวิมล จงจรวาสกุล. 2551 : 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค. 2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจนและสะดวกสบายเช่นการจัดให้มีที่นั่งรอมีแผนผังจุดบริการลำดับขั้นตอนจัดวัสดุสำนักงานปากกาดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการหมายเลขโทรศัพท์ มีคู่มือมากพอติดต่อทางอีเมล เป็นต้น

สรุปได้ว่าความสะดวกในการให้บริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัยหมายถึงเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้ เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อมคุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความสะดวกในการให้บริการซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการนั้น เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

บริบทของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ประสานงานดำเนินการจัดการศึกษา และให้บริการการศึกษาด้านต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

ปรัชญา“ส่งเสริมวิชาการสำนักงานทันสมัยมีน้ำใจบริการ”

วิสัยทัศน์“สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นศูนย์กลางบริการการศึกษา โดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ”

พันธกิจ

1. เป็นหน่วยงานกลางการรับเข้านักศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบและให้บริการงานทะเบียนเกี่ยวกับการจัดการการศึกษาของนักศึกษาและอาจารย์
3. พัฒนาระบบและให้บริการการประมวลผลการเรียนของมหาวิทยาลัย

4. ให้บริการด้านสารสนเทศด้านการศึกษาแก่นักศึกษาและอาจารย์ที่ถูกต้อง รวดเร็ว

5. เป็นหน่วยงานกลางการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ได้คุณภาพ มาตรฐาน

6. ส่งเสริมการพัฒนาระบบงานการเรียนการสอนของคณะและพัฒนา ศักยภาพทางวิชาการของบุคลากรทั้งด้านการศึกษาและการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

7. บริหารงานทั่วไปของสำนักงานให้เป็นหน่วยงานการบริการด้านงาน ทะเบียนประมวลผลและส่งเสริมวิชาการที่มีคุณภาพ (รายงานการประเมินคุณภาพภายใน 2556)

บทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติสายสนับสนุนผู้บริหารสายสนับสนุนผู้พัฒนาและ สร้างสรรค์สายงานสนับสนุนผู้นำสายงานสนับสนุนและผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจเฉพาะซึ่งชอบ ด้วยกฎหมายที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายกำหนดมอบหมายเพื่อสนับสนุน ภารกิจสายวิชาการและภารกิจสายงานบริหารทั่วไปของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพดังนี้

1. ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความในมาตรา 7 แห่ง

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามคือให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อ พัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดินฟื้นฟูพลังปัญญาการเรียนรู้เชิงชุมชนปัญญา ของท้องถิ่นสร้างสรรค์ศิลปวิทยาเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชนมี ส่วนร่วมในการจัดการการบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการ สอนวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคมปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยีทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

2. ดำเนินการให้บรรลุตามนโยบายสภามหาวิทยาลัย

3. ดำเนินการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์พันธกิจวัตถุประสงค์เป้าประสงค์และ ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่สังกัด

4. ดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะอื่น ๆ ซึ่งชอบด้วยกฎหมายที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายกำหนด

ภาระงานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลประจำตัวนักศึกษาและทะเบียนประวัติ

1. การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา

ผู้มีสภาพเป็นนักศึกษาต้องมีบัตรประจำตัวนักศึกษาเพื่อประกอบการใช้สิทธิ์ต่าง ๆ ที่นักศึกษาพึงมีในมหาวิทยาลัย และใช้ติดต่อกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานราชการอื่น ๆ โดยให้นักศึกษาใหม่ติดต่อฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียนเพื่อขอถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวนักศึกษา โดยภาคปกติแต่งเครื่องแบบนักศึกษา สำหรับนักศึกษา กศ.บป. ให้แต่งกายสุภาพ

หากได้รับบัตรประจำตัวนักศึกษาไปแล้ว และเกิดชำรุด สูญหาย เปลี่ยนชื่อ-สกุล ให้นักศึกษาติดต่อที่ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน โดยปฏิบัติดังนี้

1. บัตรประจำตัวนักศึกษาเกิดชำรุด ให้เขียนคำร้องขอทำบัตรใหม่โดยแนบบัตรเก่ามาด้วย

2. บัตรประจำตัวนักศึกษาสูญหาย ให้เขียนคำร้องขอทำบัตรใหม่

3. กรณีทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่เนื่องจากนักศึกษาเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ-สกุล หรือนักศึกษาเปลี่ยนชื่อ-สกุลใหม่ ให้นักศึกษาแนบหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลมาด้วย

2. การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล

นักศึกษาที่เปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล หรือเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ ให้ติดต่อฝ่ายทะเบียนและประมวลผล โดยให้นักศึกษาเขียนคำร้องทั่วไป พร้อมแนบหลักฐานการเปลี่ยนชื่อ-สกุล ต่อเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและประมวลผล

1. การขอลาพักการเรียน

การขอลาพักการเรียนหมายถึง การที่นักศึกษาไม่สามารถเรียนได้ด้วยเหตุต่าง ๆ เช่น ถูกเกณฑ์เข้ารับราชการทหาร ได้รับทุนแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างประเทศ ประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย จนต้องพักรักษาตัวเป็นเวลานานตามคำสั่งแพทย์ (ต้องมีใบรับรองแพทย์) มีความจำเป็นส่วนตัว เป็นต้น นักศึกษาที่ได้ลงทะเบียนเรียนโดยสมบูรณ์ในมหาวิทยาลัยมาอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษาจึงจะสามารถลาพักการเรียนได้ การลาพักการเรียนต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสัปดาห์ที่ 3 ของภาคเรียนนั้น โดยปฏิบัติดังนี้

2.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อพิจารณาอนุมัติ

1.2 ได้รับการอนุมัติ

1.3 ให้นักศึกษาสำเนาเอกสารคำร้องเก็บรักษาไว้กับตนเอง 1 ชุด และส่งต้นฉบับที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

2. การลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษา

ในภาคเรียนที่นักศึกษาไม่สามารถมาเรียนได้ เนื่องจากอยู่ในระหว่างลาพักการเรียนหรือนักศึกษาถูกสั่งให้พักการเรียนตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยวินัยนักศึกษา นักศึกษาต้องมาดำเนินการรักษาสถานภาพนักศึกษา โดยต้องดำเนินการลงทะเบียนรักษาสถานภาพให้เสร็จสิ้นก่อนสอบปลายภาค 2 สัปดาห์นับจากเปิดภาคเรียนปกติหรือภายในสัปดาห์แรกของวันเปิดเรียนภาคฤดูร้อน ตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้อง ทบ.30 (การลงทะเบียนรักษาสภาพนักศึกษา) ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อเสนอพิจารณา

2.2 นำคำร้องที่ได้รับการอนุมัติไปชำระเงินค่าธรรมเนียมที่กองคลัง

2.3 ให้นักศึกษาสำเนาเอกสารคำร้องที่ชำระเงินแล้วไว้กับตนเอง 1 ชุด และส่งต้นฉบับที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

3. การขอคืนสภาพนักศึกษา

นักศึกษาที่พ้นสภาพนักศึกษาด้วยเหตุสุดวิสัย โดยไม่ได้กระทำความผิดทางวินัย หรือไม่ได้พ้นสภาพเนื่องจากมีผลการเรียนสะสมต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด สามารถขอคืนสภาพนักศึกษาได้โดยต้องปฏิบัติดังนี้

3.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้อง ทบ.30 ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อเสนอพิจารณา

3.2 ได้รับการอนุมัติ

3.3 นำคำร้องที่ผ่านการอนุมัติไปชำระเงินที่กองคลัง

3.4 ให้นักศึกษานำคำร้องที่ชำระเงินแล้วเก็บไว้กับตนเอง 1 ชุด และส่งต้นฉบับที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล เพื่อบันทึกข้อมูล

4. การขอโอนผลการเรียน

การโอนผลการเรียน หมายถึง การนำหน่วยกิตและแต้มระดับระดับคะแนนของทุกวิชาที่เคยศึกษาจากหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง เพื่อใช้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยไม่ต้องศึกษารายวิชานั้นอีก

นักศึกษาต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 2 สัปดาห์แรกของแต่ละภาคการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้อง ทบ.41 ที่ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณา
- 4.2 คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติให้การยกเว้น
- 4.3 นักศึกษานำหลักฐานที่ผ่านการอนุมัติไปชำระเงินที่กองคลัง
- 4.4 สำเนาเอกสารหลักฐานที่ได้ชำระเงินแล้วเก็บไว้กับตนเองและนำต้นฉบับส่งที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

5. การขอเทียบโอนผลการเรียน

การเทียบโอนผลการเรียน หมายถึง การขอเทียบโอนหน่วยกิตของรายวิชาในระดับเดียวกันที่ได้ศึกษามาแล้วจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องศึกษารายวิชานั้นอีก นักศึกษาต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 2 สัปดาห์แรกของแต่ละภาคการศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 5.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้อง ทบ.43 (การเทียบ โอนผลการเรียน) ที่ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณา
- 5.2 คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติให้เทียบ โอนผลการเรียน
- 5.3 นักศึกษานำหลักฐานที่ผ่านการอนุมัติไปชำระเงินที่กองคลัง
- 5.4 สำเนาเอกสารหลักฐานที่ได้ชำระเงินแล้วเก็บไว้กับตนเองและนำต้นฉบับส่งที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

6. การขอเปลี่ยนสาขาวิชา

นักศึกษาที่จะเปลี่ยนสาขาวิชา (คณะเดิม) จะต้องศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเดิมมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษাপกติ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 6.1 ให้นักศึกษาขอแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
- 6.2 กรอกรายละเอียดในแบบคำร้องให้ครบถ้วนเรียบร้อย
- 6.3 นักศึกษาเสนอคำร้องต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา
- 6.4 ผ่านการอนุมัติของคณบดีและแจ้งฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
- 6.5 นักศึกษารับเอกสารที่ผ่านการอนุมัติไปชำระเงินที่กองคลัง
- 6.6 สำเนาเอกสารหลักฐานที่ได้ชำระเงินแล้วเก็บไว้กับตนเองและนำต้นฉบับส่งที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

7. การย้ายคณะ

นักศึกษาที่จะขอย้ายคณะ ต้องได้ศึกษาตามหลักสูตรในคณะเดิมมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษาปกติ ทั้งนี้ไม่นับภาคการศึกษาที่ลาพักการเรียนหรือถูกให้พักการศึกษา และมีหน่วยกิตสะสม ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต เมื่อย้ายแล้วจะต้องมีเวลาศึกษาอยู่ในคณะใหม่อย่างน้อย 4 ภาคการศึกษา ทั้งนี้จะต้องดำเนินการภายใน 1 สัปดาห์ นับจากเปิดภาคเรียน โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 7.1 ให้นักศึกษาขอแบบคำร้องที่สำนักงานคณะที่สังกัด
- 7.2 กรอกรายละเอียดในแบบคำร้องให้ครบถ้วนเรียบร้อย
- 7.3 ผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 7.4 ผ่านการเห็นชอบของหัวหน้าสาขาวิชาสังกัดเดิม
- 7.5 ผ่านการเห็นชอบของคณะบดีสังกัดเดิม
- 7.6 นักศึกษารับเอกสารที่ผ่านการอนุมัติจากฝ่ายทะเบียนและประมวลผลไป

ชำระเงินที่กองคลัง

7.7 สำเนาเอกสารที่ชำระเงินแล้วเก็บไว้กับตนเอง และนำต้นฉบับส่งที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

8. การขอโอนย้ายสถานศึกษา

นักศึกษาที่ประสงค์จะย้ายไปศึกษายังมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่น ๆ ต้องดำเนินการก่อนเปิดภาคเรียนของสถานศึกษาที่จะย้ายเข้าอย่างน้อย 4 สัปดาห์ตามลำดับดังนี้

- 8.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประเมินผล
- 8.2 ฝ่ายทะเบียนและประเมินผลนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- 8.3 ฝ่ายทะเบียนส่งหนังสือสอบถามไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏที่นักศึกษา

ประสงค์จะย้ายไป

8.4 ถ้าหากมหาวิทยาลัยราชภัฏที่นักศึกษาขออนุญาตย้ายเข้าตอบรับการย้าย

8.5 ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลจะทำหนังสือส่งตัวพร้อมเอกสารการรายงาน

ตัวไปยังมหาวิทยาลัยนั้น

9. การขอสอบภายหลังกรณีขาดสอบปลายภาค

ถ้านักศึกษาไม่สามารถเข้าสอบได้ตามกำหนดด้วยเหตุสุดวิสัย นักศึกษาต้องยื่นคำร้องขอสอบให้เสร็จสิ้นภาคในภาคเรียนนั้น ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

9.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้อง ทบ.36 ณ สำนักงานคณะต้นสังกัดเพื่อ
เสนอขออนุมัติพิจารณา

9.2 ได้รับการอนุมัติให้สอบ

9.3 ให้นักศึกษานำเอกสารที่ได้รับการอนุมัติไปติดต่ออาจารย์ประจำวิชาเพื่อ
ดำเนินการสอบ

10. การลาออก

นักศึกษาที่ประสงค์จะลาออกจากการเป็นนักศึกษาให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้

10.1 ให้นักศึกษาขอและยื่นแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

10.2 ถ้าได้รับการอนุมัติ

10.3 นักศึกษารับคำร้องที่อนุมัติแล้ว นำไปติดต่อขอใบปลดหนี้ที่กองกิจการ
นักศึกษา และผ่านสำนักวิทยบริการ ฯ และติดต่อกองคลังเพื่อรับเงินประกันคืน

10.4 นำคำร้องส่งคืนที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อตัดชื่อออกจาก
มหาวิทยาลัย ฯ

11. การติดตามผลการเรียน

เมื่อมีการอนุมัติผลการเรียนแล้ว นักศึกษาสามารถทราบผลการเรียนใน
เบื้องต้นได้จากป้ายประกาศของคณะทุกคณะที่ผู้สอนสังกัด จากนั้นฝ่ายทะเบียนและ
ประมวลผลจะรวบรวมผลการเรียนประจำภาคเรียนเพื่อให้นักศึกษาจะได้ตรวจสอบผลการเรียนว่า
มีผลการเรียนครบทุกวิชาหรือไม่ ถ้าไม่มีผลการเรียนวิชาใด หรือได้ I ในรายวิชาใด นักศึกษา
ต้องรีบติดต่อที่อาจารย์ผู้สอนเพื่อดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดของภาคเรียน ในกรณีที่มี
มีรายวิชาใน ทบ.7 ไม่ตรงกับรายวิชาใน การลงทะเบียนเรียน (Bill Payment) ให้ขอแบบคำร้อง
ทบ.30 จากฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อขอตรวจสอบความผิดพลาด โดยระบุ รหัส
นักศึกษา ชื่อผู้สอน พร้อมแนบสำเนา Bill Payment และ ทบ.7 ส่งที่ฝ่ายทะเบียนและ
ประมวลผล และในกรณีที่นักศึกษาคิดว่าผลการเรียนของตนผิดจากความเป็นจริง ให้นำ ทบ.7
ไปยื่นคำร้องขอตรวจสอบผลการเรียนได้ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

การออกไปรับรองและเอกสารทางการศึกษา

1. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลให้บริการออกไปรับรองและเอกสารทางการ
ศึกษาแก่นักศึกษาที่กำลังศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 ใบรับรองการเป็นนักศึกษา

1.2 ใบรับรองความประพฤติ

- 1.3 ใบรับรองวิชาเรียน
- 1.4 ใบรับรองแขนงวิชา
- 1.5 ใบรับรองเวลาเรียน
- 1.6 ใบรับรองผลการเรียน (ทบ.7)
- 1.7 ใบรายงานผลการศึกษา
- 1.8 ใบรับรองเรียนครบหลักสูตร
- 1.9 ใบรับรองทางการศึกษาอื่น ๆ

ขั้นตอนการขอใบรับรอง

1. รับแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล กรอกข้อมูลพร้อมระบุประเภทของเอกสารที่ต้องการให้ถูกต้อง ชัดเจน สำหรับใบรับรองที่ต้องใช้รูปถ่ายได้แก่
 - 1.1 .ใบรายงานผลการศึกษา(ภาษาไทย –ภาษาอังกฤษ)
 - 1.2 ใบรับรองเรียนครบหลักสูตร
 - 1.3 ใบรับรองคุณวุฒิ
 2. ชำระเงินที่กองคลัง
 3. นำคำร้องที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน
 4. นักศึกษาติดต่อขอรับใบรับรองได้ภายหลังจากยื่นแบบคำร้องแล้ว
- การให้บริการเพื่อขอสำเร็จการศึกษา**
1. นักศึกษาขอแบบคำร้องขอสำเร็จการศึกษา (ทบ.40) ที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลภายในระยะเวลาที่ปฏิทินการศึกษากำหนดในแต่ละภาคเรียน
 2. กรอกข้อมูลให้ถูกต้องพร้อมแนบรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว และ 2 นิ้ว อย่างละ 2 แผ่น (เขียนชื่อ – สกุล สาขาวิชา และรหัสประจำตัวหลังรูปทุกแผ่น) ถ่ายมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน และห้ามใส่เครื่องประดับทุกชนิดโดยที่
 - 2.1 นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต้องส่งรูปที่สวมชุดครุยวิทยฐานะตามสาขาวิชา (กรณีเป็นข้าราชการให้แต่งชุดปกติขาวแล้วสวมทับด้วยชุดครุยวิทยฐานะตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา)
 - 2.2 นำคำร้องไปชำระเงินค่าธรรมเนียมที่กองคลัง
 - 2.3 ยื่นคำร้องพร้อมใบเสร็จรับเงินที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล

2.4 ก่อนสอบปลายภาค นักศึกษาต้องไปตรวจสอบความถูกต้อง กำนานำหน้าชื่อ – สกุล วัน เดือน ปี เกิด วุฒិการศึกษาคเดิมอีกครั้งตามประกาศของแต่ละคณะ

เมื่อนักศึกษาได้รับการอนุมัติผลการสำเร็จการศึกษาจากคณะกรรมการวิชาการและสภาพระจํามหาวิทยาลัยแล้วหลักฐานที่ได้รับเมื่อสำเร็จการศึกษา คือ ใบรายงานผลการศึกษานับภาษาไทย และใบรับรองคุณวุฒิ กรณีที่นักศึกษาทำใบรายงานผลการศึกษา ใบรับรองคุณวุฒิ และใบปริญญาบัตรสูญหายให้ปฏิบัติดังนี้

1. ขอแบบคำร้องที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลและกรอกข้อมูลพร้อมระบุประเภทของใบรับรองที่ต้องการให้ถูกต้องชัดเจน ในกรณีที่ขอใบรายงานผลการศึกษาคต้องแนบรูปถ่าย 1 นิ้ว 2 แผ่น กรณีขอใบแทนใบรับรองคุณวุฒิ ต้องแนบใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ และรูปถ่าย 2 นิ้ว 2 แผ่น กรณีขอใบแทนใบปริญญาบัตร ต้องแนบใบแจ้งความจากสถานีตำรวจด้วย

2. นำคำร้องที่กรอกข้อมูลเสร็จแล้วไปชำระเงินที่กองคลัง

3. นำคำร้องที่ชำระเงินแล้วมายื่นที่ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

4. ติดต่อขอรับใบรับรองได้ภายหลังจากยื่นคำร้องภายใน 7 วัน (คู่มือนักศึกษา.

2556)

ระบบบริการการศึกษาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : MIS)

1. ระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนตามลักษณะผู้ใช้คือ ระบบสำหรับนักศึกษา, เจ้าหน้าที่, อาจารย์ และผู้บริหาร ระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษา คือ ระบบที่นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ลงทะเบียนเรียน และตรวจสอบข้อมูลของตนเองทั้งข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเกรด ฯลฯ โดยนักศึกษาสามารถใช้ระบบบริการการศึกษาได้จากทุกจุดที่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายของมหาวิทยาลัย หรือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเริ่มต้นใช้งานระบบ นักศึกษาสามารถใช้งานระบบบริการการศึกษาได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่เชื่อมต่ออยู่กับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย หรือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการกำหนด Location หรือ Net Site ในโปรแกรม Internet Explorer ไปที่ URL ที่ทางมหาวิทยาลัย กำหนด แล้วกดปุ่ม Enter ระบบจะนำนักศึกษาไปสู่ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

2. เข้าสู่ระบบในส่วนของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นส่วนบุคคล การตรวจสอบประวัติ, การดูแลการศึกษา, การเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นต้น นักศึกษาสามารถกระทำได้โดยคลิกที่เมนู “เข้าสู่ระบบ” เพื่อทำการใส่รหัสประจำตัว และรหัสผ่าน ถัดรหัสประจำตัว และรหัสผ่านที่ถูกต้องระบบจะอนุญาตให้นักศึกษาเข้าไปใช้งานได้

3. เปลี่ยนรหัสผ่านนักศึกษาสามารถทำการเปลี่ยนรหัสผ่านได้บ่อยครั้งเท่าที่ต้องการ โดยการเลือกเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” ก่อนการเปลี่ยนรหัสผ่าน นักศึกษาควรตรวจสอบดูที่เป็นพิมพ์ก่อนว่า ขณะนี้เป็นภาษาไทย/หรือภาษาอังกฤษ และมีการกดเป็น CAP LOCK ค้างไว้หรือไม่ ถ้านักศึกษาลืมรหัสผ่านที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้นักศึกษาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนโดยตรง

4. ลงทะเบียนนักศึกษาสามารถทำการลงทะเบียนเรียนได้โดยการเลือกเมนู “ลงทะเบียน” ระบบจะนำนักศึกษาไปสู่จอภาพรับลงทะเบียน ดังรูปต่อไปนี้ วิธีการเข้าระบบลงทะเบียน กดปุ่ม ลงทะเบียน เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียน ซึ่งเมนูนี้จะ ปรากฏในช่วงลงทะเบียนเท่านั้น

5. การคำนวณค่าใช้จ่ายนักศึกษาสามารถเข้าไปดูค่าใช้จ่ายของรายวิชาที่ลงทะเบียนไป โดยเลือกที่เมนู คำนวณค่าใช้จ่ายนักศึกษาจะสามารถดูรายการค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนครั้งนี้ ทั้งหมดได้ก่อนที่จะยืนยันการลงทะเบียนได้ โดยกดเข้าไปที่เมนู “คำนวณค่าใช้จ่าย” นี้ หลังจากการเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

6. ตารางเรียนตารางสอนนักศึกษาสามารถดู ตารางเรียนและตารางสอนของรายวิชาที่นักศึกษาเลือกลงทะเบียน ก่อนการยืนยันการลงทะเบียนได้โดยเลือกปุ่ม “ตารางเรียนตารางสอน” เพื่อดูวันเวลาเรียนได้ว่าเป็นอย่างไร หลังจากทีเลือกวิชาลงทะเบียนไว้แล้ว

7. การยืนยันการลงทะเบียนเมื่อนักศึกษามั่นใจในการเลือกวิชาที่ต้องการลงทะเบียนแล้ว ให้ทำการยืนยัน โดยกดที่ปุ่ม “ยืนยันการ ลงทะเบียน” หลังจากนั้นให้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ต้องกดปุ่ม “ยืนยันการลงทะเบียน” อีกครั้งที่บริเวณตรงกลางหน้าจอถ้าผลของการตรวจสอบรายวิชาที่ถูกเลือกนั้น ไม่ผ่านจะไม่สามารถยืนยันการลงทะเบียนได้ต้องกลับไปปรับเปลี่ยนรายวิชาใหม่

8. การเพิ่มหรือถอนรายวิชาเมื่อนักศึกษาทำการลงทะเบียนและได้ชำระเงินผ่านธนาคาร หรือที่ฝ่ายการเงินแล้ว เมื่อถึงช่วงที่ทางมหาวิทยาลัยเปิดให้ทำการเพิ่ม-ถอนวิชาลงทะเบียน นักศึกษาสามารถทำการเพิ่ม-ถอน รายวิชาที่ลงทะเบียนไปแล้วผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

รายละเอียดการเพิ่ม-ถอนวิชาลงทะเบียน

8.1 เข้าสู่ระบบโดยใช้รหัสประจำตัว และรหัสผ่านของนักศึกษาเอง

8.2 เมื่อทำการเข้าสู่ระบบหากนักศึกษาได้ทำการชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร หรือฝ่ายการเงินไปแล้ว และวันที่ปัจจุบันอยู่ในช่วงที่เปิดให้ทำการเพิ่ม-ถอน จะมีเมนูลงทะเบียนเพิ่มหรือลด ให้ทำการเลือกที่เมนูนี้เพื่อทำการเพิ่ม-ถอนวิชาลงทะเบียน

9. ผลการลงทะเบียน หลังจากทีนักศึกษาเสร็จสิ้นการยืนยันการลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการลงทะเบียนได้โดยการคลิกที่ปุ่ม “ผลการลงทะเบียน” จากหน้าจอแสดงผลการยืนยันการลงทะเบียน หรือนักศึกษาสามารถดูผลการลงทะเบียนในปีหรือภาคการศึกษานี้จากหน้าจอข่าวประกาศถึงนักศึกษา โดยการคลิกที่เมนู “ผลการลงทะเบียน” หน้าจอผลลงทะเบียนประกอบไปด้วยข้อมูลสองส่วน

9.1 ตารางแสดงผลการลงทะเบียนเรียน ซึ่งจะแสดงผลลัพธ์สุดท้ายของรายวิชาทั้งหมดที่นักศึกษาได้ลงไว้ในปีหรือภาคการศึกษาปัจจุบัน

9.2 ตารางแสดงประวัติการลงทะเบียน เป็นตารางแสดงประวัติการลงทะเบียนของปีหรือภาคการศึกษาปัจจุบัน ซึ่งอาจจะประกอบไปด้วย การทำรายการลงทะเบียน, เพิ่มรายวิชา, ถอนรายวิชา, เปลี่ยนกลุ่มเรียน เป็นต้น

10. ตารางเรียนตารางสอบนักศึกษาสามารถตรวจสอบตารางเรียนและตารางสอบของตนเองได้จากเมนู “ตารางเรียนและตารางสอบ” โดยนักศึกษาสามารถดูรายละเอียดของตารางเรียน ตารางสอบย้อนหลังได้ โดยการเลือกปีและภาคการศึกษาที่ต้องการ

11. ระเบียบประวัตินักศึกษาสามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของตัวเองได้จากเมนู “ระเบียบประวัติ” หากพบว่าข้อมูลส่วนใดที่ไม่ถูกต้องเช่น ชื่อ, ชื่อสกุล, หมู่โลหิต ให้นักศึกษาแจ้งต่อเจ้าหน้าที่

12. ภาระค่าใช้จ่ายและทุนนักศึกษาสามารถทำการตรวจสอบหนี้สินต่างๆที่นักศึกษามีกับมหาวิทยาลัย ได้จากเมนู “ภาระค่าใช้จ่ายและทุน”

13. ผลการศึกษานักศึกษาสามารถดูผลการศึกษาตั้งแต่ปีและภาคการศึกษาแรกจนถึงปัจจุบันได้จากเมนู “ผลการศึกษา” ระบบจะทำการแสดงรายวิชาต่างๆพร้อมทั้งผลคะแนนที่นักศึกษาได้ศึกษามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

14 ตรวจสอบจบนักศึกษาสามารถตรวจสอบดูได้ว่า ณ ขณะนี้นักศึกษาได้เรียนผ่านรายวิชาต่าง ๆ ตามข้อกำหนดในโครงสร้างหลักสูตรไปเท่าใด และยังมีเหลือหน่วยกิตใน

หมวดวิชาใดบ้างที่ยังขาดอยู่ และจำเป็นต้องลงทะเบียนเพื่อให้จบการศึกษา นักศึกษาสามารถตรวจสอบได้โดยการคลิกที่เมนู “ตรวจสอบจบ”

15. เสนอความคิดเห็นหากนักศึกษามีข้อคิดเห็นประการใด นักศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นโดยผ่านระบบบริการการศึกษาได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่นักศึกษาเสนอจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

16. ประวัติการเข้าใช้ระบบเป็นหน้าจอตรวจสอบการเข้าใช้ระบบของ Login ของนักศึกษาจะดูได้ว่านักศึกษาเข้ามาใช้ระบบตั้งแต่วัน และเวลาใดและมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ IP ใดก็ได้ เพื่อตรวจสอบการใช้งาน

17. ออกจากระบบเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งานระบบบริการการศึกษาแล้วนักศึกษาต้องคลิกที่ปุ่ม “ออกจากระบบ” เพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นเข้ามาใช้งานระบบแทนตัวนักศึกษาเอง

จากภาระงานที่กล่าวมาข้างต้น มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาภาระงานที่มีการติดต่อเฉพาะบริเวณหน้าเคอร์เตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเท่านั้น ได้แก่ การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การขอตรวจสอบรหัสผ่าน การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม การรักษาสภาพ การยกเลิกรายวิชา การขอระเบียบสะสม (ทบ.7) การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา ขอตรวจสอบผลการเรียน การขอสำเร็จการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

กนกนาค หงสกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการงานชั้นสูตรพลิกศพใน โรงพยาบาลศูนย์ 4) ปัจจัยภายนอกองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงาน

ชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และ 5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชั้นสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

จวีพร กาญจนการุณ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนพบว่า 1) แกนนำกลุ่มเห็นว่า ชื่อเสียง ระบบและนโยบายการจัดการด้านสินเชื่อที่สนับสนุนวิสาหกิจชุมชน พนักงานที่ให้บริการดี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ และ 2) ปัจจัยทำนายการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ (y) คือ นโยบายจัดการสินเชื่อ (x4), สถานที่ตั้งหรือเครื่องมือ (x1) ฐานะชื่อเสียง (x3) ร่วมกันพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญสถิติ .05 ร้อยละ 10.2 สมการพยากรณ์ $y = 1.810 + .317 x4 - .291 x1 + .308 x3$ ข้อเสนอแนะคือ ควรต้องให้ความใส่ใจนโยบายจัดการสินเชื่อและฐานะชื่อเสียง

สมศักดิ์ ภู่งาม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารในการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีทั้งหมด 7 ตัวแปรตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

ทัศนีย์ ภูษัย (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้จัดทำบัญชีอิสระในเขตจังหวัดชุมพรพบว่า 1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลือกใช้บริการผู้จัดทำบัญชีอิสระในเขตอำเภอสวี จังหวัดชุมพรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ชื่อเสียง ประวัตติและประสบการณ์ของ

ผู้ทำบัญชี มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าบริการ และการให้บริการ และ 2) ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลือกใช้บริการผู้จัดทำบัญชีอิสระในเขตอำเภอสวี จังหวัดชุมพรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาโดยรวมมี ความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลือกใช้บริการผู้จัดทำบัญชีอิสระในเขตอำเภอสวี จังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

วาสนา แสน โภคทรัพย์ (2553 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล มี ความพึงพอใจในระดับปานกลางคือด้านความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอน การลงทะเบียนด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ ในระดับปานกลาง

ด้านความไว้วางใจ ทุกครั้งที่แะมาเจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลตารางสอน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ในระดับปานกลาง เมื่อนิสิตเข้ามาใช้บริการที่ห้องทะเบียนคณะและ ให้เจ้าหน้าที่ บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวกับตารางสอนข้อมูลที่ได้จะถูกต้อง เชื่อถือได้ ทั้งนี้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวัน เวลาสอน ห้องเรียน วันสอบ ฝ่ายตารางสอนตาราง สอบจะทำเรื่องแก้ไขและส่งให้สำนักทะเบียนและประมวลผล บันทึกข้อมูลใน www.reg.chula.ac.th ข้อมูลจะ update ตลอดเวลา

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกใน ด้านการตอบคำถามเกี่ยวกับการเขียนคำร้องต่าง ๆ เช่น คำร้องการถอนรายวิชา คำร้องวันสอบ ซ้อน คำร้องขอลงหน่วยกิตเกินและต่ำกว่าที่กำหนด ฯ ในระดับปานกลาง นิสิตที่มาใช้บริการที่ ทะเบียนคณะจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่าง เพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการที่มีคุณภาพด้วย

ด้านความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ยินดีตรวจสอบผลการลงทะเบียนให้กับนิสิตอย่าง เต็มใจในระดับปานกลาง ในการตรวจสอบผลการลงทะเบียน เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการแก่นิสิต ตามความต้องการของแต่ละคน ด้วยความเต็มใจ แต่การเข้าถึงข้อมูลการลงทะเบียนของนิสิต แต่ละคนต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร ส่วนหนึ่งมาจากการเข้าถึงข้อมูลซ้ำ คอมพิวเตอร์ มีความเร็วไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้นิสิตที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

การให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น มาจากการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากร สารสนเทศอย่างเพียงพอทั้ง ในเชิงปริมาณและคุณภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการลงทะเบียน มีความเร็วเหมาะสมต่อการใช้งานในระดับปานกลาง นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียน เมื่อนิสิตมาใช้คอมพิวเตอร์ที่ห้องทะเบียนคณะฯ ในการลงทะเบียนช่วงเพิ่มลดรายวิชา ในการเข้าถึงข้อมูลทาง www.reg.chula.ac.th ช้ามากเนื่องจากเป็นช่วงที่นิสิตทุกคนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในทางลงทะเบียน ทำให้มีการดึงข้อมูลกัน ทำให้ นิสิตแต่ละคนที่มาใช้บริการต้องรอนาน

สมหมาย เป็ยถนอม (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการบริการด้านวิชาการ การบริการด้านกิจการนักศึกษา และการบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การบริการด้านวิชาการ คือการลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ และการติดตามผลการเรียน 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การแข่งขันกีฬา การให้ทุนการศึกษา และ 3) การบริการด้านอาคารสถานที่คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ – ห้องส้วม และสนามกีฬา

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่าง

กันอย่างไม่มีนัยสำคัญ .05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิสิตศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

Wickstrom. (1971) ได้ทำการศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Schmidt. (1975) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ เฮิร์ชเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนโยบายและการบริหารงาน

Sergiovanni. (1973) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของ มอนโร เคาน์ตี รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,382 คน จากผลการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรม และฐานะของอาชีพมากที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยนี้ สนับสนุนทฤษฎีของ เฮร์ซเบอร์ก ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสองพวก แตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์แบบต่อเนื่อง จะส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ เพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนที่ทำการสอนไม่มีผลทำให้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Manning. (1977) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของ เฮร์ซเบอร์ก ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยจูงใจของ เฮร์ซเบอร์ก ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน กลุ่มตัวอย่างถือว่าเป็นตัวค้ำจุน เช่นเดียวกับ เฮร์ซเบอร์ก และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการบริหาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นตัวจูงใจซึ่งขัดแย้งกับ เฮร์ซเบอร์กเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

Geiger. (2003) ได้ทำการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเต็มเวลาของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ของรัฐฟลอริดาโดยใช้ทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุนของ เฮร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านลักษณะของงานและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเงินเดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยการประยุกต์กรอบแนวคิดของ Millet. (1954 : 38) และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งแสดงเป็นผังมโนทัศน์ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

