



รายงานวิจัย

แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Guidelines for Improving the Service Quality of General Administrative Services
Section, Policy and Planning Division, Rajamangala University
of Technology Thanyaburi

มันทนีย์ หงษ์ดำเนิน
กองนโยบายและแผน

ได้รับการสนับสนุนจากกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2568

หัวข้อโครงการวิจัย

แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อ - นามสกุล

นางมันนีย์ หงษ์ดำเนิน

สังกัด

กองนโยบายและแผน

ปีงบประมาณ

2568

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) แบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคุณภาพการบริการมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความใส่ใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือความไว้วางใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผนภาพรวมพบว่า 1) คุณภาพการบริการที่ดีที่พึงพอใจและควรรักษาไว้มากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นและความใส่ใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อให้การดำเนินการทันเวลา ร้อยละ 44.44 2) ฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นมากที่สุด มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทักษะด้าน Digital Skill แบบบูรณาการ และด้านการติดตามงานและความเข้าใจของข้อมูล ร้อยละ 66.67 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด ได้แก่ ระบบ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ เพื่อสนับสนุนการทำงาน และด้านปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัย ร้อยละ 44.44 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ พบว่าภาพรวมเห็นด้วยในการนำเทคโนโลยี ระบบออนไลน์ Chatbot AI มาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ร้อยละ 88.89 และ 5) คุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่ต้องการเน้นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ร้อยละ 44.44

ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาจุดอ่อนในด้านของการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น และนำผลการวิจัยที่ได้จากแนวทางการพัฒนางานฝ่ายบริหารงานทั่วไป มาพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน



Title	Guidelines for Improving the Service Quality of General Administrative Services Section, Policy and Planning Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name – Surname	Ms. Mantanee Hongdamnoen
Institute	Policy and Planning Division
Year	2025

ABSTRACT

This research aimed to : 1) study the level of opinions on the service quality of services provided by the General Administrative services Section, Policy and Planning Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 2) develop guidelines for improving service quality within the division. The samples included 17 respondents for the questionnaire and 9 key informants for the interviews. Research tools consisted of: 1) a questionnaire, with data analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation and 2) a structured interview form, analyzed through content analysis.

The research findings revealed that:

1. The overall service quality was rated at a high level. Ranking from highest to lowest, the dimensions of quality were: attentiveness to service, confidence of service recipients, trustworthiness in service delivery, and responsiveness although all were still rated high.

2. Guidelines for service quality improvement included:

The overall findings indicated that the most satisfactory and desirable aspect of service quality, which should be maintained, is the staff's enthusiasm, attentiveness, and willingness to assist in ensuring timely operations, accounting for 44.44 percent. Moreover, the division is recommended to improve its performance through two primary areas: the development of integrated digital skills and the enhancement of monitoring systems and reduction of data redundancy, representing 66.67 percent. The most significant factor affecting service quality is the system, procedures, and workflow. Suggestions for improving service quality mainly focused on two aspects: adopting technology in service operations to support work efficiency and modernizing the workflow, each accounting for 44.44 percent. Additionally, most respondents agreed with the adoption of technology, such as online systems, Chatbot, and AI, to enhance service quality, with an approval rate of 88.89 percent. Lastly, the aspect of service quality that should be most emphasized is the accuracy of documents, with 44.44 percent of respondents highlighting its importance.

These findings provide strategic directions for enhancing the overall efficiency and quality of administrative services. The results of this study can be applied to address weaknesses in service responsiveness, and enhance the efficiency and satisfaction of service delivery in the General Administrative Services Section.

Keywords: development guidelines, service quality, general administration, policy and planning division



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับการสนับสนุนจากกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์รวมถึงคำแนะนำต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน พี่ และน้องที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์อันมีค่าตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณบุคลากรกองนโยบายและแผนทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

มันทนี หงษ์ดำเนิน
ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ซ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	29
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	34
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	34
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	36
4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	40
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบสัมภาษณ์	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	53
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	55
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	62
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพ การบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	66
ประวัติผู้วิจัย	73



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี	17
แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	18
แผนภูมิที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบาย และแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	21

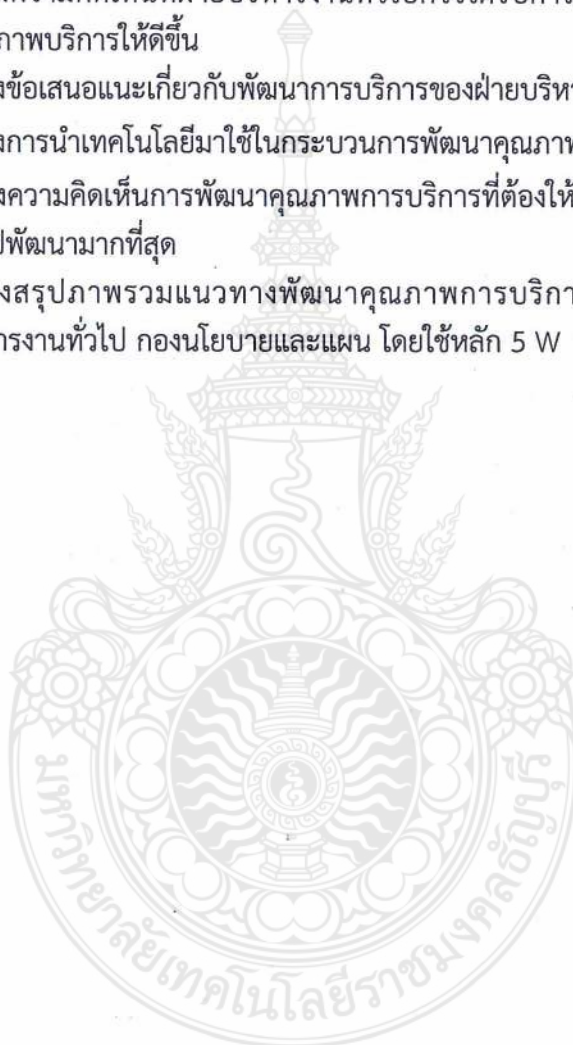


สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	ข้อมูลบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (31 มีนาคม 2568)	29
ตารางที่ 3.2	แสดงผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์	31
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบุคลากร / ตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของฝ่ายงาน / แผนกงานที่ปฏิบัติผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม	37
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ	37
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	38
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	39
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความใส่ใจในการบริการ	39
ตารางที่ 4.12	แสดงผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์	41

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
ภาพที่ 5.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีที่พึงพอใจและ ควรรักษาคุณภาพนั้นต่อไป	51
ภาพที่ 5.2 แสดงความคิดเห็นที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่ม ศักยภาพบริการให้ดีขึ้น	51
ภาพที่ 5.3 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป	52
ภาพที่ 5.4 แสดงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	52
ภาพที่ 5.5 แสดงความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ต้องให้ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปพัฒนามากที่สุด	53
ภาพที่ 5.6 แสดงสรุปภาพรวมแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่าย บริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน โดยใช้หลัก 5 W	56



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การส่งเสริมจากภาครัฐในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับให้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน บุคลากรจัดการด้านการเงินและงบประมาณ การบริหารและจัดการองค์การ หรือแม้แต่การกำหนด หลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของประเทศ โดยมีรัฐคอยกำกับดูแลอยู่ห่าง ๆ และยังคงได้รับ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่บ้าง แต่ไม่เท่ากับมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนราชการในปัจจุบัน จากการลด งบประมาณรายจ่ายของทางภาครัฐลง เนื่องจากภาครัฐมองว่ามหาวิทยาลัยควรที่จะเลี้ยงตัวเองให้ได้ จึงต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการทำงานของบุคลากรต้องมีความตื่นตัว มีความกระตือรือร้น เนื่องจากได้ค่าตอบแทนที่สูงมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการที่จะนำพามหาวิทยาลัย ในกำกับไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มองสถานะแวดล้อม ของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเด่นชัด จึงนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่บรรลุผลทั้งระยะสั้นและ ระยะยาว พร้อมทั้งควรมีมุมมองในเรื่องของการปรับวัฒนธรรมการทำงาน รวมถึงคุณภาพการบริการ ในเรื่องต่าง ๆ เน้นการทำงานเป็นทีมทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งต้องร่วมมือร่วมใจกันเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน (เอกวิทย์ มณีธ และ วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2562)

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีทิศทางการแปรสภาพไปสู่ การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอันเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งบุคลากรในมหาวิทยาลัยต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมาย ที่วางไว้ การยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐเป็นความพยายามหนึ่งในการปรับเปลี่ยน กลยุทธ์ วิธีการ ทศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ให้การบริการตรงตามความต้องการและเงื่อนไขของ กลุ่มผู้รับบริการ หน่วยงานสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดเทคนิควิธีการ บริการรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการที่ดี ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หน่วยงานมีวิธีการช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิด การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ ในการบริการภาครัฐจะไม่เหมือนกับภาคเอกชน เนื่องจาก ไม่มีการแข่งขันกัน แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของผู้รับบริการมีไม่มากพอ ที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงาน ต้องมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการ ติดตามผลการดำเนินงาน และคำนึงถึงผลของการบริการ มากกว่าขั้นตอนกระบวนการบริการ การบริการที่ดีจึงเป็นการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ มาก่อนเสมอ การให้บริการนั้นต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลอื่น ๆ พื้นฐานสำคัญ ในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการและเอาใจใส่ในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับ และต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและ หน่วยงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรและหน่วยงานได้รับ ความเชื่อถือศรัทธาและไว้วางใจ (ฐิตาภา ทองไชย และ อุไรวรรณ หิมพานต์, 2566)

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ 2) ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ 3) ฝ่ายแผนงานและโครงการ 4) ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล และ 5) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปทำหน้าที่ ด้านสารบรรณ การประชุม งานบุคลากร งานพัสดุ งานการเงิน/บัญชี งานประกันคุณภาพงานแผนงานและโครงการ งานเลขานุการและงานการประชุม การจัดการทรัพยากรเบื้องต้น งานธุรการอื่น ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผลและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของกองนโยบายและแผน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จากการประเมินผลการดำเนินงานในช่วงปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไปประสบกับปัญหาในการดำเนินงานในหลายประเด็นที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ได้แก่ 1) การสื่อสารภายในและภายนอกไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของงานและการสื่อสารคลาดเคลื่อน เช่น การส่งหนังสือราชการซ้ำ การสื่อสารคำสั่งที่ไม่ชัดเจน และการประสานงานในฝ่ายอื่นไม่ราบรื่น 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ระบบรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ครอบคลุมงานทั้งหมด หรือการจัดเก็บเอกสารที่ยังคงพึ่งพาเอกสารกระดาษ ทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ฐานข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว และ 3) แนวทางการประเมินประสิทธิภาพการทำงานยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถระบุจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงของฝ่ายฯ ได้อย่างเป็นระบบ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มีหน้าที่โดยตรงในการกำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงมีความต้องการทำการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางวางแผน ปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีขอบเขต ดังนี้

1.3.1 ด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 20 คน ยกเว้นบุคลากรฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน เหลือจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568, งานบุคลากร กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

1.3.2 ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านความใส่ใจในการบริการ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1.3.3 ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน ฝ่ายงาน/แผนกงานที่ปฏิบัติ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม เป็นการศึกษาคูณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านความใส่ใจในการบริการ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1.3.4 ด้านพื้นที่ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.5 ด้านระยะเวลา เดือน เมษายน 2568 – มิถุนายน 2568

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ จากการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน ประกอบด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านความน่าเชื่อถือในความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการด้วยความถูกต้องแม่นยำและมีคุณภาพของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน

2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมความใส่ใจและความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีในความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพของฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะต่อการให้บริการที่เป็นไปอย่างสุภาพเหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน

4) ด้านความใส่ใจในการบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสารที่เข้าถึงและเข้าใจง่าย รวมถึงช่วยแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพของงาน หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่วางแผนไว้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในการทำงาน หรือการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นทั้งในระดับบุคคลและกองนโยบายและแผน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน ฝ่ายงาน/แผนงานที่ปฏิบัติ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน หมายถึง ฝ่ายงานหนึ่งในสังกัดกองนโยบายและแผน มีหน้าที่ในการให้บริการงานสารบรรณกับหน่วยงานในสังกัด งานสารบรรณ งานบุคลากร งานพัสดุ งานการเงิน/บัญชี งานประกันคุณภาพ งานแผนงาน โครงการและจัดทำคำเสนอของบประมาณ งานเลขานุการ งานการประชุม ให้กับผู้รับบริการกองนโยบายและแผน

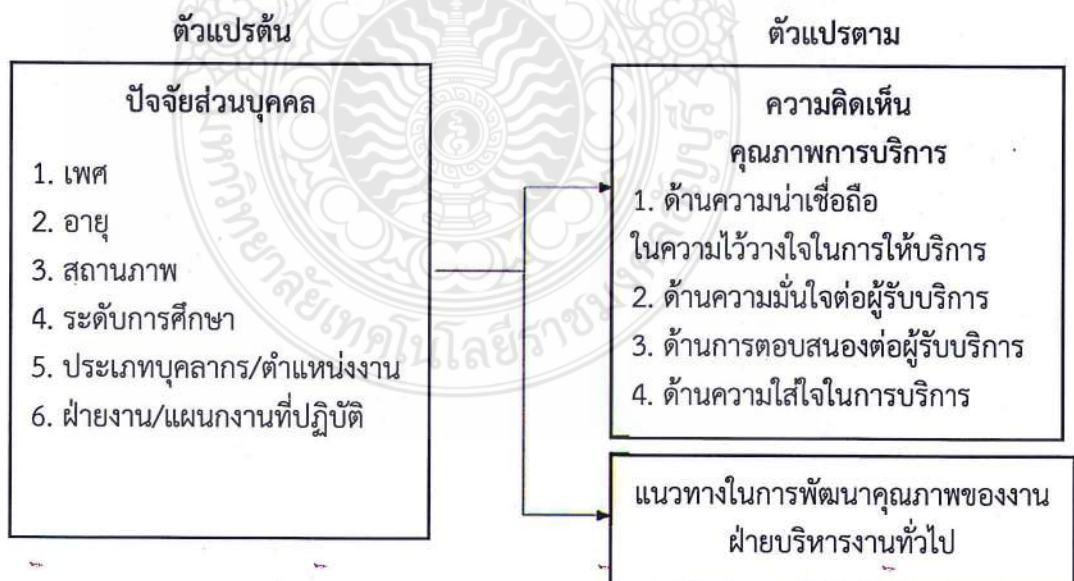
ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรทั้งหมดของกองนโยบายและแผน ยกเว้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 ราย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.2 เสนอแนวทางการพัฒนางานให้กับฝ่ายบริหารงานทั่วไป ในการกำหนดแนวทางการพัฒนางานและปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมถึงการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้ จากตำรา เอกสาร ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 1.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
 - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ
 - 2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานกองนโยบายและแผน เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการเป็นสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจให้บริหาร การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งทำให้การบริการของแต่ละองค์การประสบความสำเร็จสำคัญต้องปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วสิน สมทา (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

อิสริยา ใจซื่อ (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

สุทนต์ วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ เป็นการหยิบยื่นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีก

ก้อยณภา สมอุดร (2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง รูปแบบหรือกิจกรรมที่องค์กรสร้างขึ้นทั้งมีตัวตนและไม่มีตัวตน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและตั้งใจใช้บริการ

ฐิตาภา ทองไชย และ อุไรวรรณ หิมพานต์ (2566) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่ดีเลิศสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ

จากความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุดจนเกิดความพึงพอใจ หรือการให้บริการที่เกินกว่าความคาดหวังเพื่อสร้างความแตกต่างในการให้บริการจนเกิดความประทับใจ ส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกทำให้การบริการขององค์กรประสบความสำเร็จ

2.1.2 ความสำคัญของการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 อ้างถึงใน ฐิตาภา ทองไชย, 2564) กล่าวถึง การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งถ้านำมาแยกตัวอักษรออกแต่ละตัว จะพบว่าเป็นแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ดี การบริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการให้บริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการดังกล่าว ซึ่งความหมายของตัวอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเราเห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

การให้บริการที่ดีที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นเลิศนั้น เรียกว่า คุณภาพการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการอาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ ดังนี้

1) คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2) คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มี ก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ฐิตาภา ทองไชย และ อุไรวรรณ หิมพานต์ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพจากองค์ประกอบที่สำคัญ 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ในการบริการ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพอใจได้
- 2) การตอบสนองความต้องการ ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมและการอุทิศเวลาที่จะให้บริการ การติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่รับบริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การชี้แจงสื่อสารขอบเขตและลักษณะงาน มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ความปลอดภัยด้านภาพพจน์ชื่อเสียง
- 9) ความเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ประกอบด้วย การเรียนรู้ การให้คำแนะนำ สนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- 10) การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม

Millet (1954 อ้างถึงใน รัฐสภา ทองไชย และ อุไรวรรณ หิมพานต์, 2566) ได้ให้ความเห็นถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจว่าผู้ให้บริการต้องยึดถือหลักการปฏิบัติงาน 5 ประการ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ให้ความเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผลการปฏิบัติงานถ้าไม่ตรงเวลาจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะ ต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก มีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ Millet กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ได้ยึดความพอใจหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะ มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและผลปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วศิน อิงค์พัฒนากุล (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของแต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่สามารถเป็นได้ทั้ง การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ บางครั้งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบไปพร้อมกัน โดยคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงและปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่าง แท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985 อ้างถึงใน สุทัตวันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพื่อค้นคว้าปัจจัยอะไรที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ พอสรุปได้ว่าปัจจัยที่ผู้รับบริการใช้กำหนดคุณภาพการบริการ มีอยู่ 10 ด้าน ดังนี้

1) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ เช่น การเตรียม เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย แก่ผู้รับบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับบริการ รวมไปถึงความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการให้การเคารพต่อผู้รับบริการ ให้ความสนใจและเป็นมิตรและมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

5) ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีในการให้บริการ

6) ความน่าศรัทธา (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ผู้รับบริการจะได้รับ และความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อผู้รับบริการ

7) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่าง ๆ ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง

8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ติดต่อได้สะดวก เวลาเปิดและปิดการให้บริการมีความเหมาะสม

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ผู้รับบริการได้ทราบ

10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการและสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ

จากปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่ใช้กำหนดและตัดสินระดับคุณภาพการบริการ Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความเหมาะสม ถูกต้อง แม่นยำ ในทุกจุดของการบริการ มีความสม่ำเสมอจนทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ ดังนั้นหน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการ นำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีและเคารพความเป็นบุคคลต่อผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งความต้องการของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านการมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คาดหวังไว้

3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาที่ดี นุ่มนวล ใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

4) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ใส่ใจ ห่วงใย และผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการให้บริการ ถูกแสดงออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพได้จนเกิดเป็นความพึงพอใจ

5) การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล รับฟังปัญหาและความคิดเห็นมีสัมพันธภาพที่ดี จัดจำปัญหาของผู้รับบริการ และช่วยแก้ไขปัญหานั้นอย่างเต็มที่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนา อ่องบางน้อย (2563) ความพึงพอใจ หมายถึง ทศคติเชิงบวก ซึ่งสะท้อนถึงระดับความรู้สึกยินดีและความสุขของผู้รับบริการ เมื่อความต้องการของพวกเขาได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

อิสริยา ใจเชื้อ (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับบริการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

วาสนา ผิวผลาผล (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดขึ้นจากทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน หากความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังความพึงพอใจจะลดลงหรือหายไปทันที ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

สาธิต จินะสอน (2564) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

ณศรา แก้วคง และ ตรีดาว ไยเทศ (2565) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะลดลงหรือหายไปและหากผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวัง หากได้รับการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจน้อย

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Kotler (1997, อ้างถึงใน พรสุตา สุขสม, 2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2.3 ทฤษฎีความต้องการ

Maslow (1954, อ้างถึงใน รัฐสภา ทองไชย, 2564) กล่าวว่า ความพอใจของมนุษย์เกิดขึ้นตามความต้องการของตนเอง โดยจัดลำดับความต้องการไว้ 5 ชั้น ดังต่อไปนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคลเพื่อความอยู่รอดของชีวิต บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกายเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตก่อนความต้องการชั้นอื่น ๆ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการความอบอุ่น ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

ชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการทางร่างกาย บุคคลต้องการที่จะอยู่อย่างสงบ มีระเบียบวินัย และไม่รุกรานผู้อื่นมีความมั่นคงในครอบครัว มีความรักใคร่ปรองดองกัน มีความปลอดภัยในอาชีพไม่ถูกไล่ออกงานไม่เสี่ยงอันตราย และการมีหลักประกันในชีวิต มีผู้ดูแลยามเจ็บไข้

ชั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่นและเป็นผู้ที่ได้มอบความรักให้กับผู้อื่น ส่วนในความเป็นเจ้าของก็โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือสมาชิกภายในกลุ่ม กล่าวคือ มนุษย์จะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใคร ไม่ได้รับการยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยา หรือลูกได้ลดน้อยลงไป

ชั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสวงหาเกียรติยศศักดิ์ศรีทั้งโดยตนเองและการได้รับการยกย่องเชิดชูจากผู้อื่นและสังคม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในตนเอง สร้างผลสัมฤทธิ์โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ และอีกหนึ่งลักษณะ ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Esteem From others) คือความต้องการมีเกียรติยศได้รับการยกย่องและยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่ชื่นชมยินดีทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นสุดท้ายที่จะเกิดขึ้นได้ ต้องเกิดความพึงพอใจและการตอบสนองในความต้องการลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 มาอย่างเพียงพอก่อน บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ ต้องใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของตนเองที่มีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพที่มี

(พัชรมน เชื้อนาคะ, 2560) ความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยวัดจากการได้รับอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคไม่ว่าจะเป็นใครก็ให้บริการเท่าเทียม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแบ่งออกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Time Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน เช่น เมื่อผู้ใช้บริการจำเป็นต้องใช้บริการ ผู้ให้บริการควรบริการให้รวดเร็ว ทันเวลา

2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่และบุคลากร จัดให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่ามีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ต้องมีการให้บริการอย่างทั่วถึง

3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา สม่ำเสมอ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

4) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557, อ้างใน อทิตยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกทั้งทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรม ที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน

วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการเป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ธีรยุทธ ปิตตาเทส (2552, อ้างใน อทิทยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการใน ด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อเนื่อง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอน ในการให้บริการ

3) ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทหรือไม่ล่าช้า

5) ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการบริการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่างท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน และที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออก โดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่นตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

2) ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการ ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

3) สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือ กลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลได้ทั้งสิ้น

4) คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

5) ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้อง คำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย

6) ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

2.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธีรยุทธ ปัตตาเทส (2552, อ้างใน อทิทยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1.1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2) การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

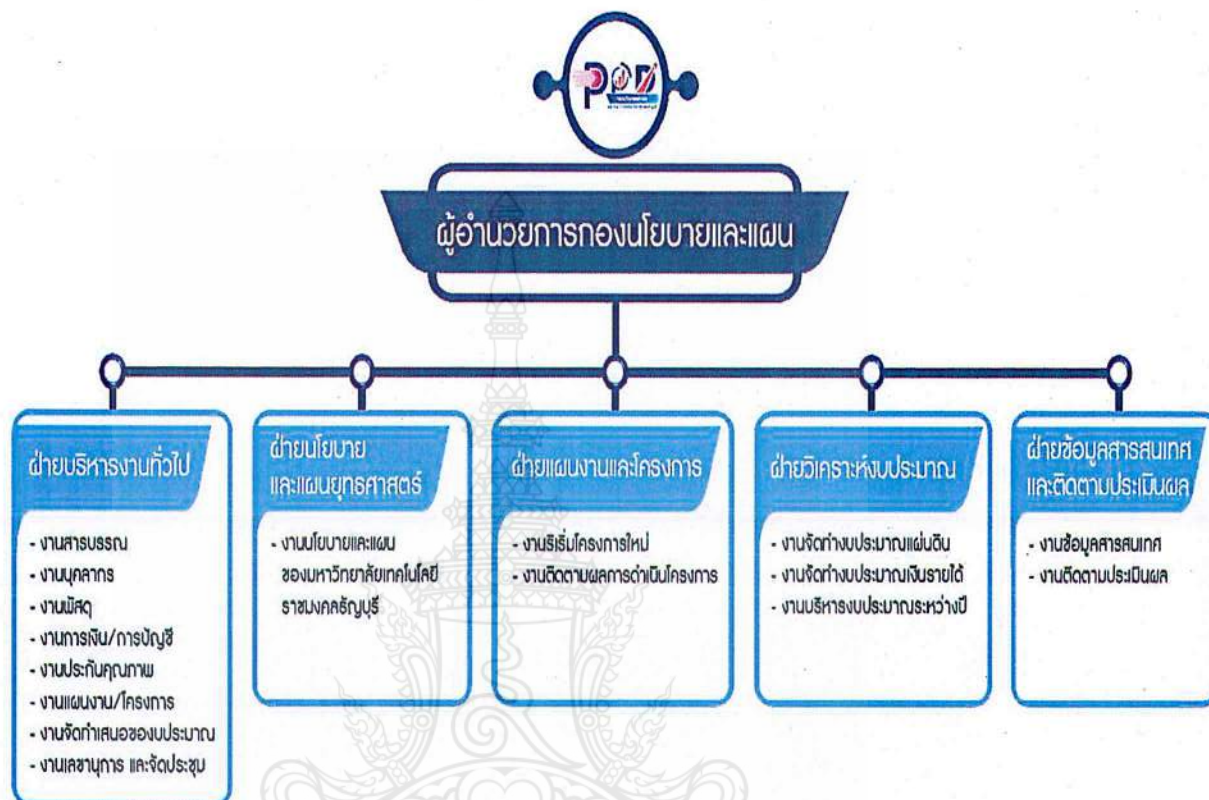
2.1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2.2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3) การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิด คือ

2.3.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของกองนโยบายและแผน
ที่มา : <https://ppd.mutt.ac.th>

ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามพระราชบัญญัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และได้มีการปรับนโยบายในการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ โดยนำบุคลากรสายสนับสนุนจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มาปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง และรับภาระงานจากหน่วยงานมาด้วย

กองนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี ภายใต้การกำกับของรองอธิการบดีด้านวางแผนและพัฒนา มีภารกิจและบทบาทหน้าที่

ความรับผิดชอบในการวิเคราะห์ จัดทำ พัฒนา เสนอนโยบาย จัดทำแผนแม่บทด้านการพัฒนา การศึกษา จัดลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการ และจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมถึง การจัดทำโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดตั้งสถานศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์และจัดทำนโยบายของงบประมาณ กำหนดแนวทางประมาณการวงเงินงบประมาณ แผ่นดินและเงินนอกงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัยฯ จัดสรรงบประมาณประจำปี จัดทำ แผนบริหารงบประมาณประจำปีมหาวิทยาลัย การจัดทำสถิติ ข้อมูล และสารสนเทศ พัฒนาเครือข่าย สารสนเทศโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการวางแผน และการบริหารให้เป็นศูนย์ข้อมูลกลาง ของมหาวิทยาลัย และการดำเนินการติดตามผลประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตามนโยบาย แผนงานโครงการ และงบประมาณของมหาวิทยาลัย (กองนโยบายและแผน, 2548) โดยปัจจุบันมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายนโยบายแผนยุทธศาสตร์
2. ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ
3. ฝ่ายแผนงานและโครงการ
4. ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล
5. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ปรัชญา (Philosophy)

มองไกล ใช้คุ้ม ทุ่มเทเพื่อองค์กร

ปณิธาน (Determination)

มุ่งมั่นพัฒนางาน อย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการเป็น Innovative University

ค่านิยมองค์กร (Core Value)

“Value innovation Creator” เป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณค่า

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Working Culture)

“Professional and teamwork” ทำงานอย่างมืออาชีพและมีความสามัคคี

เอกลักษณ์ (Uniqueness)

“องค์กรมืออาชีพด้านการวางแผนแบบครบวงจร”

อัตลักษณ์ (Identity)

“ยึดมั่นในหลักการ มุ่งสู่ผลงานของมหาวิทยาลัย”

โดยกำหนดหลักปฏิบัติจากคำหลักคือ PLAN ดังนี้

P - Plan วางแผนอย่างมืออาชีพ

L - Learning เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

A - Analysis คิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

N - Networking สร้างเครือข่ายความร่วมมือ

วิสัยทัศน์ (Vision)

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง นำนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

พันธกิจ (Mission)

1. จัดทำแผนนโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดหาและจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์
3. จัดทำแผนงาน โครงการตามนโยบาย ติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการและผลการใช้จ่ายงบประมาณ
4. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร
5. บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาบาล

ยุทธศาสตร์การพัฒนากองนโยบายและแผน

1. การพัฒนาการจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ นำแผนไปสู่การปฏิบัติและติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ
2. การพัฒนาการจัดหาและจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับความจำเป็นและภารกิจของมหาวิทยาลัย
3. การริเริ่มโครงการตามนโยบายยกระดับการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ และผลการใช้จ่ายงบประมาณโครงการ
4. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการวางแผน การบริหาร และการตัดสินใจ
5. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและปรับตัวได้เร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน



นางมนต์ณีย์ หงษ์ดำเนิน

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เบอร์โทรศัพท์ O 2549 4905

อีเมลล์ montanee_h@rmutt.ac.th



นายอาทิตย์ สว่างคนารักษ์

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เบอร์โทรศัพท์ O 2549 4905

อีเมลล์ artit_s@rmutt.ac.th



นางสาวพุทธิพร เพชรคงแก้ว

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เบอร์โทรศัพท์ O 2549 4905

อีเมลล์ puttiporn_p@rmutt.ac.th

แผนภูมิที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน

ที่มา : <https://ppd.rmutt.ac.th>

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานประจำฝ่าย ดังนี้

1. งานสารบรรณ

1.1 บันทึกรับ-ส่ง หนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในระบบ e-office และฉบับจริง

1.2 ร่างหนังสือโต้-ตอบภายในสำนักงาน ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในระบบ e-office และฉบับจริง

1.3 ดำเนินการส่งหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับฝ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักงาน

1.4 แจกเวียนหนังสือ ข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน และหนังสือ ข่าวสารจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบ

1.5 ประสานงานที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ ทั้งกับบุคลากรในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอกตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานบุคลากร

2.1 งานทะเบียนและประวัติ ได้แก่ จัดเก็บ บันทึก ดูแลข้อมูล และให้บริการ ข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคลากรภายในหน่วยงาน เช่น ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สัญญาจ้าง เลื่อนขั้น ค่าจ้าง การลา พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น

2.2 งานสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ วางแผนอัตรากำลังคน จัดทำกรอบ ภาระงานของบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง รับสมัครพนักงานใหม่ จัดทำข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงาน

2.3 งานบริหารค่าตอบแทนของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

2.4 งานสวัสดิการบุคคล ได้แก่ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ งานภาษี กองทุน สรรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

2.5 งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การเรียนรู้ ด้วยตนเอง และความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ

2.6 งานประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินเลื่อนขั้นค่าจ้าง ของบุคลากร

2.7 งานกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับุคลากร

3. งานพัสดุ

3.1 จัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุและครุภัณฑ์ในสำนักงาน เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานของบุคลากร

3.2 งานตรวจรับพัสดุ ลงทะเบียนพัสดุ งานตรวจสอบและรายงานพัสดคงเหลือ ประจำปี ประสานงานกับบุคลากรของหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการงานพัสดุ

3.3 การเก็บรักษาและการบริหารคลังพัสดุ ได้แก่ การควบคุมพัสดุ จัดระบบการเบิกจ่ายพัสดุ หาสถานที่จัดเก็บ เป็นต้น

4. งานการเงิน/การบัญชี

4.1 เบิกจ่ายเงินในการประชุมที่เกี่ยวกับภารกิจของทุกฝ่าย

4.2 เบิกจ่ายเงินประจำตำแหน่งของผู้บริหาร

4.3 เบิกจ่ายค่าสาธารณูปโภคของผู้บริหาร

4.4 เบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากร

4.5 เบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการของบุคลากร

4.6 เบิกจ่ายเงินสนับสนุนภารกิจของกองนโยบายและแผน

4.7 รายงานการเงินบัญชีเงินสนับสนุนภารกิจของกองนโยบายและแผน ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน และกองคลัง

4.8 เบิกจ่ายเงินในการดำเนินโครงการของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย

4.9 รายงานการเงินงบประมาณเงินรายจ่ายและเงินรายได้ของหน่วยงาน

5. งานประกันคุณภาพการศึกษา

5.1 จัดทำแผนและรายงานผลการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2 จัดทำแผนและรายงานผลการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร

6. งานแผนงาน ได้แก่ การทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของบุคลากรในแต่ละฝ่าย นำเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

7. งานโครงการและจัดทำคำเสนอของงบประมาณ

7.1 ประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อสอบถามความต้องการในการจัดทำโครงการประจำปี

7.2 สอบถามความต้องการใช้ทรัพยากรในสำนักงาน เช่น งบประมาณ คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

8. งานเลขานุการและการประชุม

8.1 รับ – ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าหน่วยงานแล้วนำเสนอ

8.2 งานติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เช่น ตอบรับโทรศัพท์ การติดต่อสื่อสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

8.3 การจัดการประชุม เช่น การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์โสตทัศนฯ จัดเตรียมเอกสาร จัดทำระเบียบวาระ สรุปรายงานการประชุม นำเสนอหัวหน้าหน่วยงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า และรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า มีผู้ที่ทำการศึกษาไว้หลายท่าน ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ดังนี้

สรุคชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ชินพัฒน์ ขาวแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านการให้บริการ การบริการอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมความเร็วมีเสถียรภาพ การพัฒนาระบบ สารสนเทศควรมีบริการด้านจัดเก็บข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางเพื่อการสืบค้นข้อมูล 2) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องมี Service Mind ตอบสนองต่อปัญหาอย่างรวดเร็ว การสร้างแรงจูงใจ พัฒนาทักษะความรู้และจัดหาบุคลากรที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงและขยายอุปกรณ์ส่งสัญญาณเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุม ทุกพื้นที่ เพิ่มโซนอินเทอร์เน็ตที่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการทุกอาคาร ในมหาวิทยาลัย และ 4) ด้านคุณภาพการบริการ มีการสำรวจเชิงรุก วิเคราะห์ความเสี่ยง วางแผนและแก้ปัญหา ร่วมมือกับ องค์กรภายนอกสนับสนุนด้านงบประมาณ

นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์ และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการ ของฝ่ายยุทธศาสตร์และ ประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้ ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ การตอบสนอง ต่อผู้ให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาข้างต้นทั้งแบบสัมภาษณ์และ แบบสอบถามนั้น ได้นำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ฝ่าย ยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตรควรมีชุด ยูนิฟอร์ม หรือกำหนดชุดฟอร์มในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมือนกัน หรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอก ถึงการเป็นผู้ ให้บริการของหน่วยงาน เช่น ป้ายชื่อคล้องคอ จะทำให้ภาพลักษณ์ดูมีความพร้อม ที่จะให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีการจัดตั้งศูนย์การให้คำปรึกษาแบบครบวงจร 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ควรสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงาน ซึ่งควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ สร้างความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้ให้บริการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้ให้บริการ รวมทั้ง รับผิดชอบต่อคำพูดที่ให้ ไว้กับผู้รับบริการ เป็นต้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากร สารสนเทศ โดยสรุปประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

การให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพกิริยามารยาทการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอและพร้อมให้บริการ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง

ศศิธร มาศสถิตย์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากที่สุด มีระยะเวลา นาน ๆ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการคือ ช่วง 12.01-13.00 น. บริการที่เข้าใช้มากที่สุดคือ การอ่านหนังสือ 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับ ความต้องการที่คาดหวังไว้ สภาพปัญหาที่พบในการให้บริการ คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาด้านการให้ยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลจากภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาความกว้างขวางของสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรขาดความรู้เรื่องการวิจัย 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ ด้านการให้บริการพบปัญหาคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาจุดบริการเครือข่ายไร้สายมีสัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน ด้านสภาพแวดล้อมพบปัญหาจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบปัญหาศูนย์วิทยบริการมวารสารทั้งแบบสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการไม่เพียงพอ และด้านบุคลากรพบปัญหาบุคลากรไม่สามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้ 4) คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ 5) แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ ประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ 1) ด้านการให้บริการ ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการ จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ อบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ 3) ด้านสภาพแวดล้อมปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน ปรับปรุงบริการด้านป้ายบอก

ทิศทางแหล่งสารสนเทศ ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ 5) ด้านบุคลากร อบรมพัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/ การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

อิสริยา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม และ ผู้ถูกสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบให้มีความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนในการรับบริการ โดยชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจและมีขั้นตอนอย่างไร มีมาตรฐานในการให้คำปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความเป็นกันเอง มีมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามได้ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างเท่าเทียมกัน ควรเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลสำหรับบริการการศึกษาหลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องมีความยินดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสในการบริการ ให้ความสำคัญกับนักศึกษาในแต่ละระดับอย่างเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการรับบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ และดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาในเรื่องบริการการศึกษาในระยะเวลาที่เหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้ แจ้งขั้นตอน การรับบริการและระยะเวลาในการรับบริการผ่านช่องทางที่ทันสมัย เช่น Face book, Line เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในเวลาพักเที่ยงและมาทำงานตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักเที่ยง และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาผ่านกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าให้แก่ นักศึกษา เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและหลักสูตรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการแทนกันได้ มีการส่งต่องานกันอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของนักศึกษา 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมในทักษะการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อการให้บริการแก่นักศึกษา ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีระบบ ขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง ควรมีการอธิบายรายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจ ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ต้องบริการหรือแนะนำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการรับบริการจนเสร็จสิ้น 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัย เช่น Line, Facebook ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ มีการสร้าง Group Line ของแต่ละชั้นเรียน เพื่อการติดต่อสื่อสารข่าวสาร การเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละรายวิชา และบริการการศึกษา อื่น ๆ สร้าง Page Facebook ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์เพื่อประชาสัมพันธ์ภูมิตนการศึกษา ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และกิจกรรมต่าง ๆ การดำเนินการของคณะฯ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ชุดิกายูจน์ ใจมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจมีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองมี คุณภาพบริการน้อยที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความ พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึง พ้อใจน้อยที่สุด คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกอง พัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายค่าความ ผันแปรของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ร้อยละ 78.50

ฐิตาภา ทองไชย และอุไรวรรณ หิมพานต์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคุณภาพการบริการมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1.ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ โดยรวมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม เรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา

ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิด Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นเครื่องมือองค์ประกอบของคุณภาพการบริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์ และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อสิริยา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และฐิตาภา ทองไชย และอุไรวรรณ หิมพานต์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มาสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านความใส่ใจในการบริการ และ 5) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็นบุคลากรทั้งหมดของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 20 คน (ยกเว้นบุคลากรฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน) เหลือจำนวนประชากรทั้งสิ้น 17 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568)

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (31 มีนาคม 2568)

หัวหน้าหน่วยงาน/ ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน	แยกตามประเภทของบุคลากร			รวม ประชากร
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง ประจำ	
หัวหน้าหน่วยงาน	1			1
ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	1	4		5
ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ		4	1	5
ฝ่ายแผนงานและโครงการ	1	2		3
ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตาม ประเมินผล		3		3
รวม	3	13	1	17

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) แบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน ฝ่ายงาน/แผนงานที่ปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านความใส่ใจในการบริการ แบบสอบถามมีลักษณะ

เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) ดังนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2) แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย ชื่อ - สกุล และตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) โดยกำหนดคำถามหลักและประเด็นสำคัญไว้ชัดเจน แต่ผู้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงคำถามตามสถานการณ์เชิงลึกของเนื้อหา โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

โดยการกำหนดตัวผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นการเฉพาะเจาะจง จำนวน 9 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้าฝ่าย จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) หัวหน้าหน่วยงาน 2) หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ 3) หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ 4) หัวหน้าฝ่ายแผนงานและโครงการ และ 5) หัวหน้าฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผลของกองนโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงาน ภายใต้บังคับบัญชา 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 9 คน

ลำดับ ที่	หน่วยงาน/ฝ่าย	ตำแหน่ง		จำนวน (คน)
1	หัวหน้าหน่วยงาน	ผู้อำนวยการ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ	1
2	ฝ่ายนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์	หัวหน้าฝ่าย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ	1
		ผู้ปฏิบัติงาน ภายใต้บังคับบัญชา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	1
3	ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ	หัวหน้าฝ่าย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	1
		ผู้ปฏิบัติงาน ภายใต้บังคับบัญชา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	1
4	ฝ่ายแผนงานและโครงการ	หัวหน้าฝ่าย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ	1
		ผู้ปฏิบัติงาน ภายใต้บังคับบัญชา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	1
5	ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและ ติดตามประเมินผล	หัวหน้าฝ่าย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	1
		ผู้ปฏิบัติงาน ภายใต้บังคับบัญชา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ	1
รวม				9

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้แบบสัมภาษณ์สามารถสื่อความหมาย ได้อย่างชัดเจนและได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์ สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สัจจิตา พรหมโชติ สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. นางสาว นวรัตน์ นิลดับแก้ว นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ สังกัด กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ทำการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์ ได้ -1 คะแนน

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อสัมภาษณ์ ดังนี้

(1) ข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

(2) ข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.98 และแบบสัมภาษณ์ที่มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อโดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.97

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 เชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามตามจำนวนประชากร จำนวนทั้งสิ้น 17 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้วผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามระเบียบวิธีทางสถิติ

3.3.2 เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคืนเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) ผู้วิจัยกำหนดการนัดหมายที่จะสัมภาษณ์ ส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ล่วงหน้า 3 วัน ก่อนวันที่นัดสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 1 - 2 ชั่วโมง ด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย ตรวจสอบจำนวน ให้ครบถ้วนและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผล

3.4.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน ฝ่ายงาน ที่ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ด้านความใส่ใจในการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.4 แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4.5 แบบสัมภาษณ์ ทั้ง 5 ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางและความเรียง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นคุณภาพ การบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่าง ของแต่ละบุคคล
- 2) จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามหัวข้อที่กำหนด
- 3) นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากร (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2568) จำนวน 17 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

4.4 แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน/แผนกงานที่ปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1 - 4.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	2	11.77
หญิง	14	82.35
เพศทางเลือก	1	5.88
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 และเป็นเพศทางเลือก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	6	35.29
31- 40 ปี	8	47.06
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	3	17.65
รวม	17	100.00

หมายเหตุ เศษของอายุเกิน 6 เดือนถือเป็น 1 ปี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 และมีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
โสด	7	41.18
สมรส	10	58.82
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 และมีสถานภาพโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	9	52.94
ปริญญาโท	7	41.18
สูงกว่าปริญญาโท	1	5.88
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบุคลากร / ตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	17.65
พนักงานมหาวิทยาลัย	13	76.47
ลูกจ้างประจำ	1	5.88
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของฝ่ายงาน / แผนงานที่ปฏิบัติผู้ตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชาระดับสูง	1	5.88
ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์	5	29.41
ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ	5	29.41
ฝ่ายแผนงานและโครงการ	3	17.65
ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล	3	17.65
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ และฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ ฝ่ายละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายแผนงานและโครงการ และฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล ฝ่ายละจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านความใส่ใจในการบริการ โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ	4.26	.65	มาก	3
2. ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.27	.85	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.20	.74	มาก	4
4. ด้านความใส่ใจในการบริการ	4.52	.63	มากที่สุด	1
รวม	4.31	.72	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.31$, $\sigma = .72$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = .63$) รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.27$, $\sigma = .85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก $\mu = 4.20$, $\sigma = .74$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีข้อมูลถูกต้องและแม่นยำส่งผลต่อการให้บริการที่สม่ำเสมอ	4.12	.78	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.35	.62	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงออกถึงความใส่ใจ เข้าใจ พร้อมช่วยเหลือ อธิบายและให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง	4.35	.61	มาก	2
4. สามารถหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาคือ หรือข้อผิดพลาดได้สำเร็จ	4.17	.81	มาก	4
5. ให้การบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.35	.49	มาก	1
ภาพรวม	4.26	.66	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.26$, $\sigma = .66$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้การบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = .49$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงออกถึงความใส่ใจ

เข้าใจ พร้อมช่วยเหลือ อธิบายและให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = .61$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = .62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลถูกต้องและแม่นยำส่งผลต่อการให้บริการ ที่สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$, $\sigma = .78$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.00	.86	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.17	1.01	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการพูดโต้ตอบประเด็นข้อซักถามและข้อสงสัยต่อผู้รับบริการได้อย่างดี	4.29	.84	มาก	2
4. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น LINE กลุ่ม โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ	4.70	.46	มากที่สุด	1
5. มีความโปร่งใสในกระบวนการทำงานและตรวจสอบได้	4.17	1.07	มาก	4
ภาพรวม	4.27	.85	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.27$, $\sigma = .85$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น line กลุ่ม โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.70$, $\sigma = .46$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการพูดโต้ตอบประเด็นข้อซักถามและข้อสงสัยต่อผู้รับบริการ ได้อย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.29$, $\sigma = .84$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 1.01$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, $\sigma = .86$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.35	.61	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.29	.59	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	.77	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค	4.23	.97	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังการให้บริการ	3.88	.78	มาก	5
ภาพรวม	4.20	.74	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = .74$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$, $\sigma = .61$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.29$, $\sigma = .59$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.29$, $\sigma = .77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.88$, $\sigma = .78$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความใส่ใจในการบริการ

ด้านความใส่ใจในการบริการ	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่เป็นมิตรและอบอุ่น	4.58	.79	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการรับฟังและให้ความสำคัญในการให้บริการ	4.52	.62	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.52	.51	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นจากการให้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	4.47	.62	มาก	4
ภาพรวม	4.52	.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความใส่ใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = .62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่เป็นมิตรและอบอุ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.58$, $\sigma = .79$) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = .51$) และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการรับฟังและให้ความสำคัญในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$, $\sigma = .62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นจากการให้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$, $\sigma = .62$)

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

4.3.1 ควรพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ เช่น พัฒนาการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รายงานผลการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ เช่น ข้อมูลเอกสารสำคัญต่าง ๆ ของงานบุคลากร

4.3.2 ควรพัฒนากระบวนการทำงานด้วยสลิน เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง งานด้านการเงินที่มีความซับซ้อน เช่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน

4.3.3 ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะที่หลากหลายและมีความทันสมัย ได้แก่ การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้งานในหลาย ๆ ด้าน และสามารถทำงานทดแทนกันได้ แต่ต้องคำนึงถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพ และพื้นฐานความรู้ของบุคลากร

4.3.4 การจัดการความรู้ (KM) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

4.3.5 ควรปรับปรุงการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เท่าเทียม และมีธรรมาภิบาล

4.3.6 ควรมีความแม่นยำในเรื่องกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการ

4.3.7 ควรมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน

4.3.8 ควรมีการติดตามงานบริการในระยะเวลาที่เหมาะสม

4.3.9 ควรมีการบริการแบบ One Stop Service เพื่อยกระดับการบริการที่เกินกว่าความมุ่งหมายของผู้รับบริการ

4.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เป็นการเฉพาะเจาะจง เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 9 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้าฝ่าย จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) หัวหน้าหน่วยงาน 2) หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ 3) หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ 4) หัวหน้าฝ่ายแผนงานและโครงการ และ 5) หัวหน้าฝ่ายข้อมูลสารสนเทศ และติดตามประเมินผลของกองนโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชา 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ซึ่งมีข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 9 คน

ผู้ให้ข้อมูล	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ ทำงาน (ปี)	ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ
A1	ข้าราชการ	27	หัวหน้าหน่วยงาน
A2	ข้าราชการ	24	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
A3	พนักงานมหาวิทยาลัย	16	หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ
A4	ข้าราชการ	37	หัวหน้าฝ่ายแผนงานและโครงการ
A5	พนักงานมหาวิทยาลัย	19	หัวหน้าฝ่ายข้อมูลสารสนเทศฯ
A6	พนักงานมหาวิทยาลัย	11	ผู้ปฏิบัติงาน
A7	พนักงานมหาวิทยาลัย	15	ผู้ปฏิบัติงาน
A8	พนักงานมหาวิทยาลัย	10	ผู้ปฏิบัติงาน
A9	พนักงานมหาวิทยาลัย	10	ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย 1) ท่านเคยใช้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปด้านใดบ้าง 2) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีด้านใดที่ท่านพึงพอใจและควรรักษาคุณภาพนั้นไว้ต่อไป และ 3) ท่านมีความคิดเห็นว่าจะควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้รับการพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพบริการให้ดีขึ้น สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ท่านเคยใช้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปด้านใดบ้าง

ที่	งานบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ความถี่
1	งานสารบรรณ (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9)	9
2	งานบุคลากร (A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9)	9
3	งานการประชุม (A1, A2, A3, A4, A6, A7, A8)	7
4	งานพัสดุ (A1, A2, A4, A6, A7, A9)	6
5	งานแผนงาน (A1, A2, A4, A6, A8, A9)	6
6	งานโครงการและจัดทำคำเสนอขอ (A1, A2, A4, A5, A7, A9)	6
7	งานการเงินและบัญชี (A1, A2, A4, A6, A9)	5
8	งานประกันคุณภาพ (A1, A2, A4, A5)	4
9	งานเลขานุการ (A1, A2, A4)	3
10	งานอื่น ๆ (โปรดระบุ) (A6)	1

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีด้านใดที่ท่านพึงพอใจและควรรักษาคุณภาพนั้นไว้ต่อไป

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
1	ด้านความกระตือรือร้นและความใส่ใจ สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว มีความพยายามในการหาข้อมูล เพื่อพร้อมให้การช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้ทันเวลา	A1, A2, A4, A5 (ความถี่ 4 / ร้อยละ 44.44)
2	ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการที่รวดเร็ว แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	A3, A5, A8 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
3	ด้านสนับสนุนงานจัดประชุม สัมมนา โครงการ งานการประชุม มีการจัดเตรียมสถานที่โสตทัศนูปกรณ์ เช่น Note book เครื่องบันทึกเสียงมีคุณภาพพร้อมใช้งาน มีการจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มที่เหมาะสม มีการจัดส่งหนังสือเชิญและจัดทำเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้า ให้บริการในการจองห้องประชุม ดำเนินการจัดทำระบบประชุมออนไลน์ (ZOOM) ดำเนินการจัดทำประชุมได้อย่างราบรื่น จัดทำรายงานการประชุมมีความถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างรวดเร็ว	A3, A6, A9 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระบบออนไลน์ เพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือทำให้งานบริการสามารถดำเนินการได้เสร็จและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เช่น มีการแจ้งเวียนหนังสือ ข่าวนโยบายที่สำคัญทาง LINE ทำให้บุคลากรกองนโยบายและแผนได้รับทราบข้อมูล ข่าวนโยบาย ที่รวดเร็ว และการจัดทำ Google Form เพื่อให้บุคลากรในกองนโยบายและแผน แสดงความคิดเห็นหรือการโหวต เพื่อให้มีมติที่เป็นเอกฉันท์	A3, A7, A8 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
5	ด้านการให้บริการด้านงานสารบรรณ การรับ - ส่งหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีการใช้การ Merge Cell ในระบบ ทำให้การบริการจัดส่งหนังสือถึงหน่วยงานภายในและภายนอกมีความรวดเร็ว	A3, A8 (ความถี่ 2 / ร้อยละ 21.50)
6	ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสวัสดิการมีความเหมาะสมและทั่วถึง มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบและมีความปลอดภัย สามารถให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาการใช้งานวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการค่อนข้างเป็นมิตร บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นกันเอง	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้รับการพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพบริการให้ดีขึ้น

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
1	ด้านการพัฒนาทักษะด้าน Digital Skills แบบบูรณาการ นำระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทุกด้านทุกภารกิจของหน่วยงานเข้าด้วยกัน ทั้งงานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ และงานเลขานุการ เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล โดยนำระบบ ERP หรือระบบจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเรียลไทม์และด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ฐานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานได้	A2 A3 A6 A7 A8 A9 (ความถี่ 6 / ร้อยละ 66.67)
2	ด้านการติดตามงานและการตรวจเช็คความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการตรงต่อเวลา เช่น งานสารบรรณดำเนินการให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบด้วยถึงขั้นตอนการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการโดยปราศจากความผิดพลาด โดยควรพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน	A6 A8 A9 A3, A7, A8 (ความถี่ 6 / ร้อยละ 66.67)
3	ด้านการพัฒนางานโดยมีคู่มือการทำงานที่ปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลาขั้นตอนในการดำเนินการในแต่ละเรื่องเพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการ และให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานและมีประสิทธิภาพ	A1 A4 A5 A8 A9 (ความถี่ 5 / ร้อยละ 55.56)
4	ด้านการศึกษาหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	A1 A4 A3, A7, A8 (ความถี่ 5 / ร้อยละ 55.56)
5	ด้านการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล สำเนาแจ้งของหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ในระบบงานสารบรรณ และงานด้านบุคลากร เช่น หนังสือรับ - ส่ง ควรดำเนินการให้เห็นสถานะตั้งแต่รับเข้าจนจบกระบวนการ เช่น เรื่องอนุมัติสามารถเช็คสถานะว่าอนุมัติเรียบร้อยแล้ว หรือค้างอยู่ที่ใด ควรจัดทำสำเนาแจ้งผู้เกี่ยวข้องทุกครั้ง หากหนังสือได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	A3 A6 A7 A8 (ความถี่ 4 / ร้อยละ 44.44)

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้รับการพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพบริการให้ดีขึ้น (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
6	ด้านการจัดการความรู้ (KM) มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนำมาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ และนำความรู้นั้นมาพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์จากการทำงาน หากมีบุคลากรของหน่วยงานลาออก หรือเกษียณอายุราชการ	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)
7	ด้านการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า การคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการเตรียมแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติงานราบรื่น ไม่ล่าช้า ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย 1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด

ที่	ปัจจัยคุณภาพงานบริการ	ความถี่
1	ระบบ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน (A1, A2, A3, A5, A6, A7, A8, A9)	8
2	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (A1, A2, A3, A4, A5, A8, A9)	7
3	เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในสำนักงาน (A1, A2, A3, A5, A6, A8)	6
4	การตอบสนองที่รวดเร็ว (A1, A2, A3, A4, A8, A9)	6
5	การบริหารจัดการ (A2, A4, A5, A7, A9)	5
6	การสร้างประสบการณ์ที่ดี (A2, A5, A7)	3

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
1	ด้านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อสนับสนุนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	A2 A5 A8 A6 (ความถี่ 4 / ร้อยละ 44.44)
2	ด้านปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	A2 A6 A8 A9 (ความถี่ 4 / ร้อยละ 44.44)
3	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น แบบสอบถามหลังรับบริการ เพื่อปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	A3 A8 A9 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
4	ด้านพัฒนาทักษะความรู้ด้านระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทุกคนควรศึกษา และเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรทั้งหมด เพื่อนำองค์ความรู้นั้นมาช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรกองนโยบายและแผนได้เข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	A2 A6 A9 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
5	พัฒนาศักยภาพบุคลากร อบรมทักษะดิจิทัล การให้บริการ ทักษะการรับฟัง	A2 A9 (ความถี่ 2 / ร้อยละ 22.22)
6	การจัดทำคู่มือและขั้นตอนการให้บริการในแต่ละเรื่องในรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย เพื่อสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน	A1 A9 (ความถี่ 2 / ร้อยละ 22.22)
7	ด้านการติดต่อประสานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการปฏิสัมพันธ์ในเรื่องข้อมูล เพื่อพัฒนางานร่วมกันกับฝ่ายบริหารงานทั่วไป จะได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	A4 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)
8	ด้านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาจิตบริการ ปลุกฝังทัศนคติที่ดีและค่านิยมในการให้บริการที่ดี สร้างความตระหนักรู้ และบทบาทของตนเองในการให้บริการและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรกองนโยบายและแผน การพัฒนาทักษะการรับฟัง เพื่อนำไปช่วยแก้ไขปัญหาภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)
9	ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการ ควรมีความชัดเจน เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีความเป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
10	ด้านวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ควรกำหนดค่านิยมหลักของฝ่ายที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ เช่น การบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เต็มใจให้บริการ และมีการสื่อสารให้บุคลากรภายในฝ่ายได้เข้าใจและปฏิบัติอย่างจริงจัง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง เข้าใจบริบทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายภายในหน่วยงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือลดความขัดแย้งในหน่วยงาน	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

ส่วนที่ 4: แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ และ 2) หากมีการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ท่านต้องการให้เน้นพัฒนาในด้านใดมากที่สุด สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
1	- ควรศึกษาการนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น การจัดรายการการประชุม การทำโครงการ ทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ - การนำเทคโนโลยีอย่าง ระบบออนไลน์, Chatbot, และ AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นแนวทางที่ดีและมีศักยภาพสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน - เป็นแนวทางจำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้แต่ต้องวางแผนให้รอบคอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งมหาวิทยาลัย กองนโยบายและแผน และผู้ใช้บริการ - ระบบออนไลน์, Chatbot, และ AI ช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นระบบและข้อมูลอ้างอิงในระบบได้ ลดเวลาและเพิ่มความสะดวกสบาย และสามารถให้ข้อมูลกับบุคลากรของกองนโยบายและแผนได้หลากหลายสามารถเป็นข้อมูลอ้างอิงในระบบได้ - การนำระบบออนไลน์มาใช้ เช่น ระบบ e-office ลดการใช้กระดาษ	A1 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 (ความถี่ 8 / ร้อยละ 88.89)

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
2	การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานมีประโยชน์อย่างมาก ในยุคสมัยที่ AI เข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงาน เช่น 1. การกรอกข้อมูลผ่านระบบ Google Form เป็นการประหยัดการใช้กระดาษ มีความรวดเร็วในการส่งข้อมูล (Real Time) สามารถนำข้อมูลไปประมวลผลและทำงานต่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2. AI ที่ช่วยแปลงภาษาพูดเป็นข้อความแบบทันที (Speech to Text) ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน ไม่ต้องเสียเวลาในการถอดเสียงจากเครื่องอัดเสียง. เช่น โปรแกรม Google Speech-to-Text (Real-Time API) 3. การใช้ Chat GPT ในการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และสามารถใช้คำสั่งในการนำเสนองานต่าง ๆ ให้มีความสวยงาม และเผยแพร่ต่อบุคลากรในหน่วยงานได้ 4. เป็นแนวทางจำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้แต่ต้องวางแผนให้รอบคอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งมหาวิทยาลัย กองนโยบาย และแผน และผู้ใช้บริการ	A2 A6 (ความถี่ 2 / ร้อยละ 22.22)
3	ยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วน ของระบบ Chatbot อัจฉริยะที่จะมาช่วยในการตอบปัญหาพื้นฐาน ที่พบบ่อย หรือช่วยค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลอย่างทันท่วงทีโดยไม่เสียเวลาในการรอคอยให้เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการ และมีส่วนช่วยลดภาระงานประจำของบุคลากร อีกด้วย ระบบออนไลน์แบบครบวงจรการประยุกต์ใช้ AI เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลที่มีส่วนช่วยในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ วิเคราะห์ แนวโน้มตลอดจนการสร้างรายงานผลแบบอัตโนมัติที่จะช่วยให้ ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการลงทุน ด้านเทคโนโลยีนับเป็นการลงทุนระยะยาวที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

2. หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ท่านต้องการให้เน้นพัฒนาในด้านใดมากที่สุด

ลำดับ	ความคิดเห็น	ผู้ให้ข้อมูล / ความถี่ / ร้อยละ
1	ด้านความถูกต้องของเอกสาร ควรมีการตรวจสอบเอกสารก่อนที่จะมีการจัดส่งให้บุคลากรของแต่ละฝ่าย สร้างระบบในการเก็บหนังสือราชการ เพื่อจะได้ใช้ในการเก็บเอกสารอนุมัติ ที่มีจำนวนมาก เพื่อใช้ในการตรวจสอบของหน่วยงานภายนอก หากมีการส่งต่อข้อมูลที่ล่าช้า อาจทำให้ข้อมูลมีความผิดพลาด และความกระตือรือร้นใส่ใจของการบริการ ทักตะในการพูดโต้ตอบในปัญหาต่าง ๆ	A3 A4 A6 A7 (ความถี่ 4 / ร้อยละ 44.44)
2	1. มีฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องการทันสมัย เช่น ด้านบุคลากร งบประมาณ การบำรุงรักษาครุภัณฑ์ เป็นต้น 2. การจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่อง 3. พัฒนาด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	A1 A4 A9 (ความถี่ 3 / ร้อยละ 33.33)
3	ด้านการประยุกต์ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศและแอปพลิเคชันในการดำเนินงาน เช่น งานบริการด้านบุคลากร จัดเก็บข้อมูลที่สามารถเข้าถึงตรวจสอบได้ง่าย และควรมีการอัพเดทข้อมูลสม่ำเสมอให้เป็นปัจจุบัน	A5 A8 (ความถี่ 2 / ร้อยละ 22.22)
4	ด้านการพัฒนาให้ด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก หัวใจของการบริการในทุกกระบวนการแม้จะมีเทคโนโลยีหรือระบบที่ดีเพียงใด หากบุคลากรขาดความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติที่ดีการบริการก็จะเป็นไปไม่ได้จริง	A2 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)
5	1. พัฒนาด้านจิตใจ 2. พัฒนากระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกันด้านมาตรฐานการให้บริการ 3. พัฒนาด้านคุณธรรม 4. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแนวคิดสั้น 5. ด้านการพัฒนาการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร 6. ด้านการพัฒนาการจัดทำระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน โดยเฉพาะงานบุคลากรที่ปัจจุบันยังไม่มีความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	A9 (ความถี่ 1 / ร้อยละ 11.11)

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบสัมภาษณ์

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร

4.5.1 ระบบเอกสารที่สามารถนำมาอ้างอิงได้รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด

4.5.2 นำระบบออนไลน์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตอบสนองการทำงาน

4.5.3 เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง ส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่ดีในหน่วยงาน สร้างการบริการที่เป็นมิตร โปร่งใส และรับผิดชอบ สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและสะดวก เช่น แบบฟอร์มออนไลน์ และมีระบบอัตโนมัติ หรือ Chatbot ลดภาระเจ้าหน้าที่

4.5.4 ความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปข้อมูลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 มีสถานภาพสมรส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 เป็นประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 และปฏิบัติงานในฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ และฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ จำนวนฝ่ายละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41

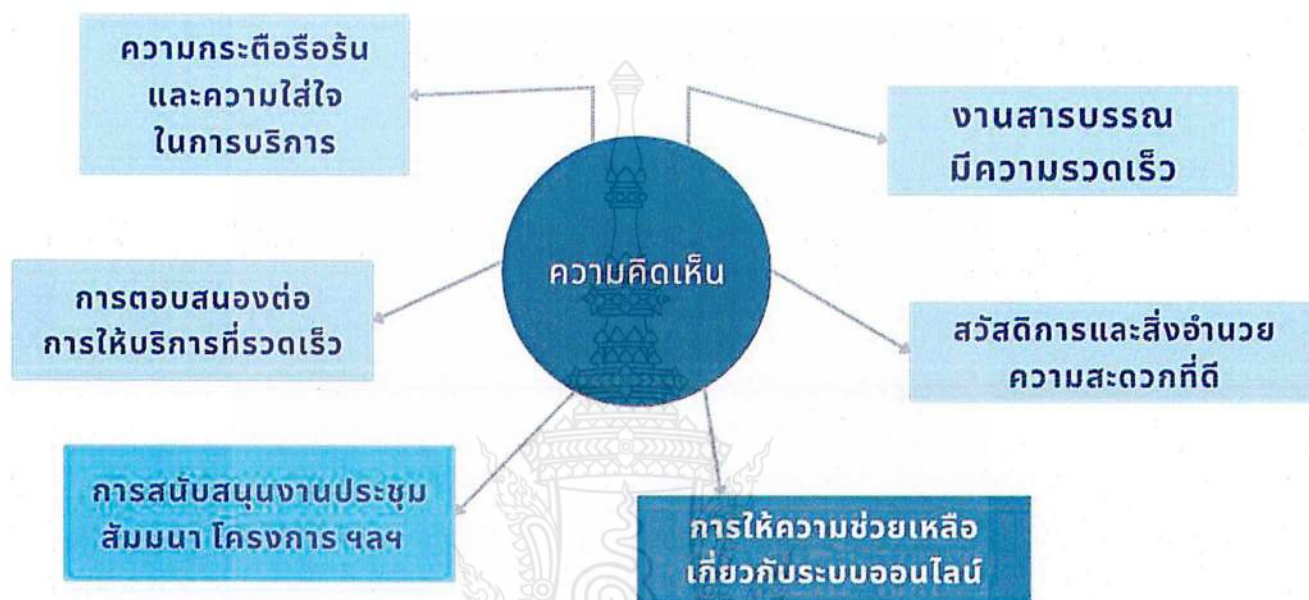
5.1.2 ผลศึกษาศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือความไว้วางใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

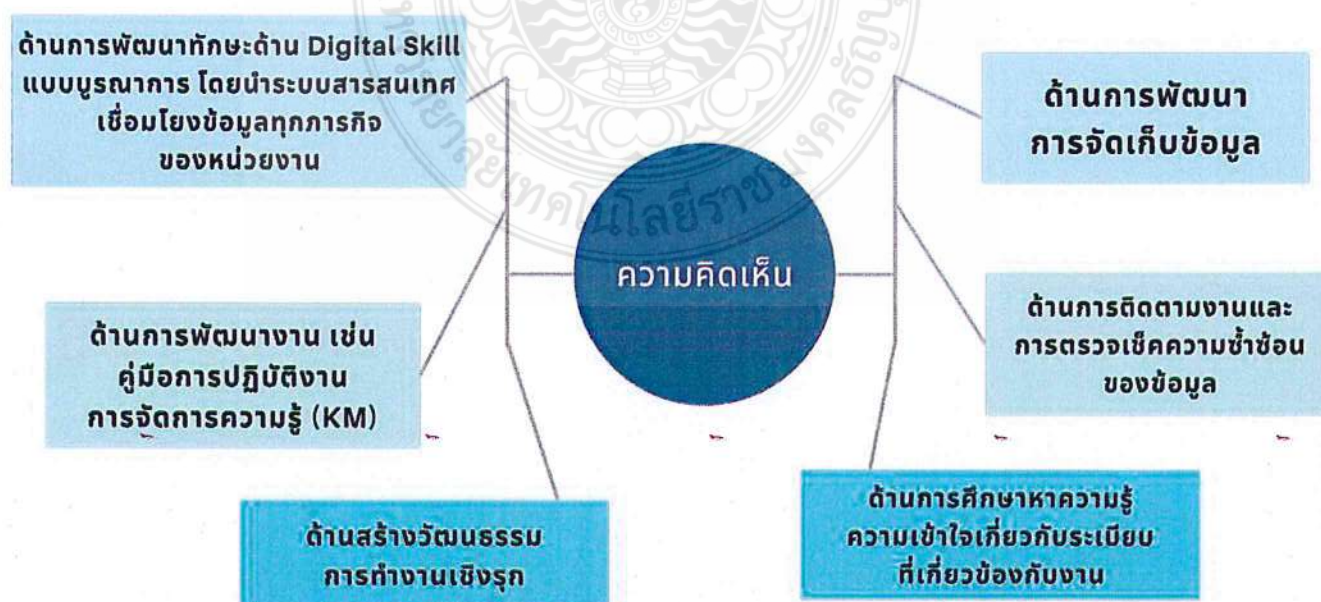
1) คุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีด้านใด ที่ท่านพึงพอใจ และควรรักษาคุณภาพนั้นไว้ต่อไป ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีที่พึงพอใจและควรรักษาคุณภาพนั้นต่อไป

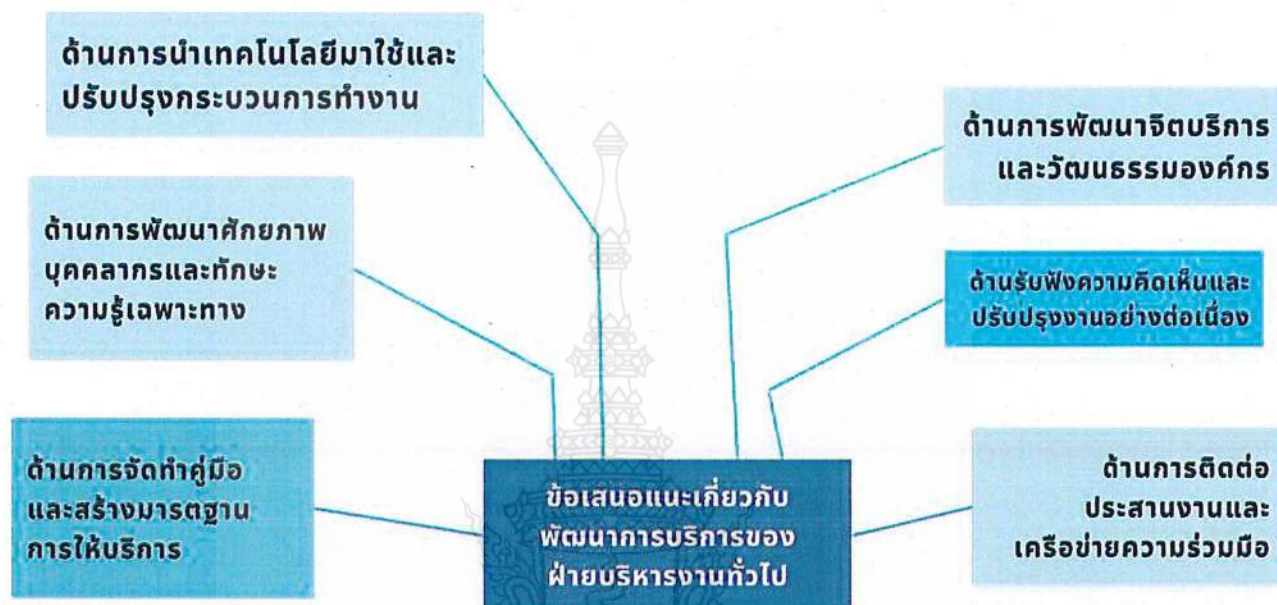
1.2) ท่านมีความคิดเห็นว่าจะควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้รับการพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ดังภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 แสดงความคิดเห็นที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการให้ดีขึ้น

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

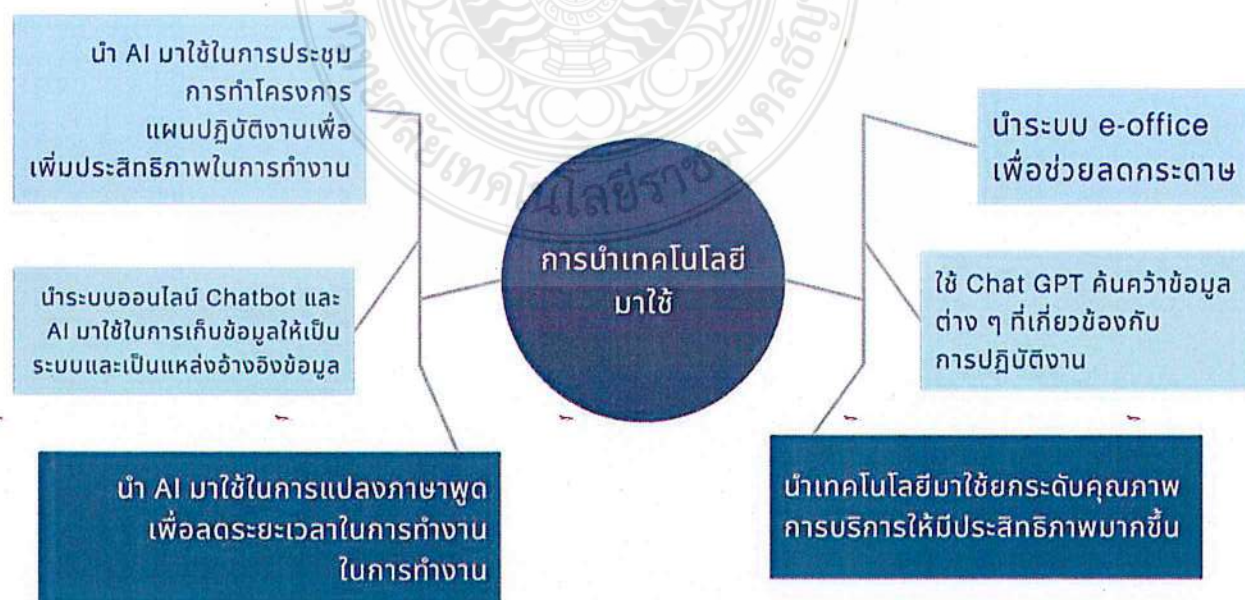
2.1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร ดังภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

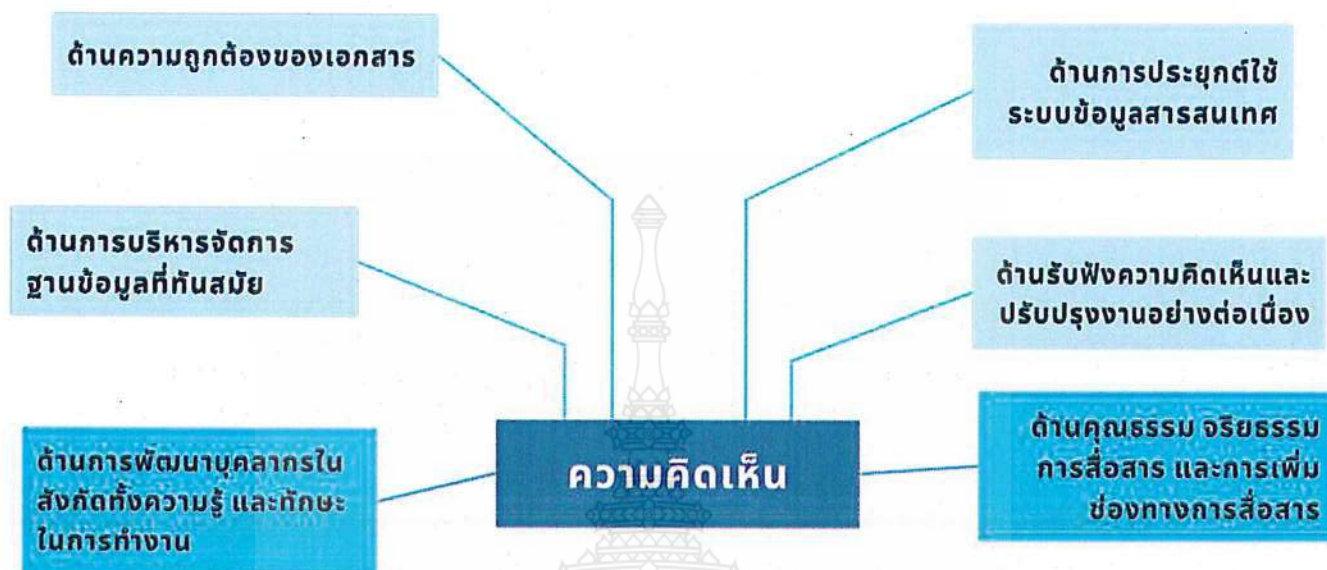
3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังภาพที่ 5.4



ภาพที่ 5.4 แสดงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ

3.2 หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ท่านต้องการให้เน้นพัฒนาในด้านใดมากที่สุด ดังภาพที่ 5.5



ภาพที่ 5.5 แสดงความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปพัฒนามากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกองนโยบายและแผน ที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านความใส่ใจในการบริการ 2) ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการให้บริการ และ 4) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผนมีความใส่ใจในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่เป็นมิตรและอบอุ่น มีความพร้อมในการรับฟังและให้ความสำคัญในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และรับฟังข้อคิดเห็นจากการให้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าสนใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านต่าง ๆ อย่างดี มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไปเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งมีการให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง ส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกมีการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ผู้รับบริการได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับ ฐิตาภา ทองไชย และอุไรวรรณ หิมพานต์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคุณภาพการบริการมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

5.2.1 แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยภาพรวม พบว่า 1) คุณภาพการบริการที่ดีที่พึงพอใจและควรรักษาไว้มากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นและความใส่ใจ สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว มีความพยายามในการหาข้อมูลและพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อให้การดำเนินการทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 44.44 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557, อ้างใน อหิตยา วิมลเมือง, 2562) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ คือ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่จึงมีผลต่อคุณภาพของการบริการ 2) ฝ่ายบริหารงานทั่วไปควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นมากที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทักษะด้าน Digital Skill แบบบูรณาการ และ ด้านการติดตามงานและความซ้ำซ้อนของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 66.67 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด คือ ระบบ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการ มากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้าน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อสนับสนุนการทำงาน และด้านปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 44.44 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ พบว่า เห็นด้วยในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบออนไลน์ Chatbot AI มาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ร้อยละ 88.89 และ 5) คุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่ต้องการเน้นมากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร คิดเป็น ร้อยละ 44.44 ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเฉพาะ

ทรัพยากรสารสนเทศต้องทันสมัยและตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับอิสริยา ใจชื่อ (2563) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และผลการศึกษาพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะที่สำคัญด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าว่าควรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อการติดต่อสื่อสารข่าวสาร และทำให้การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

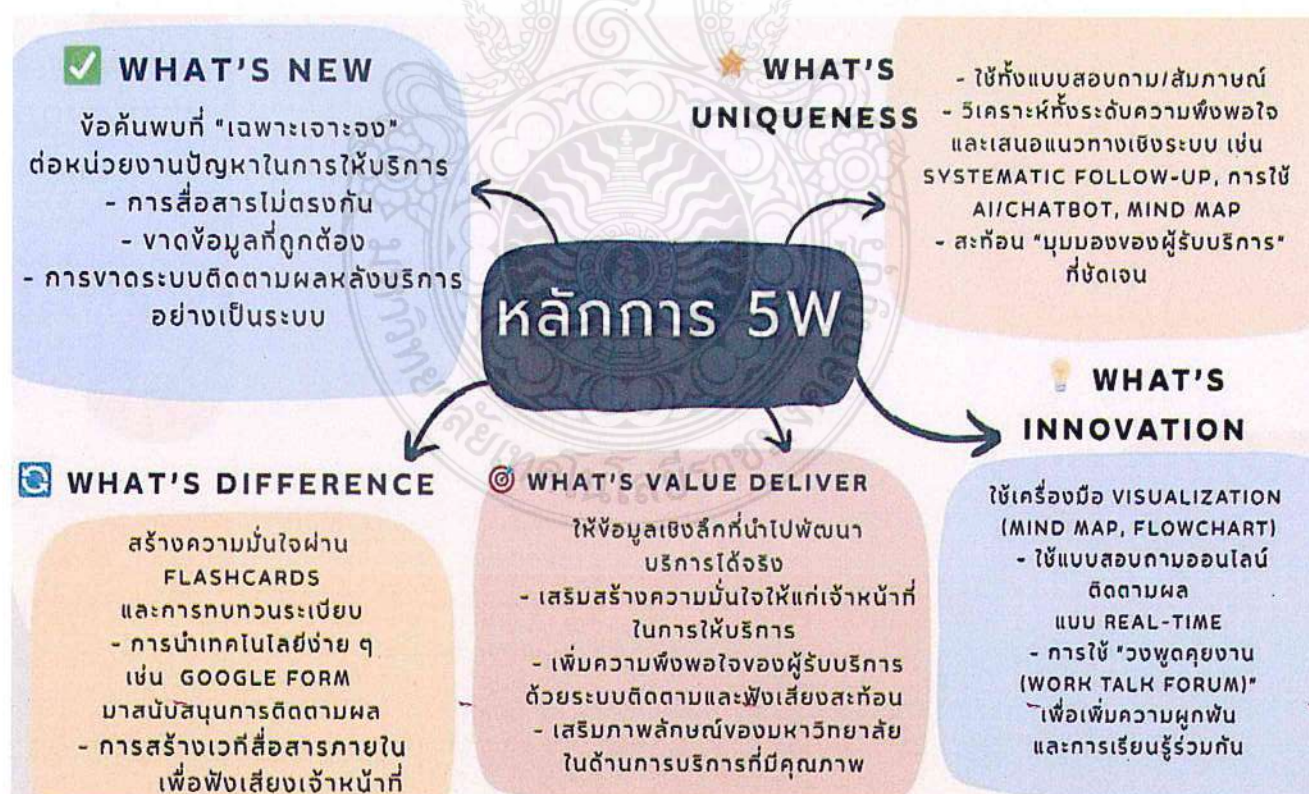
1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุด ในข้อที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลที่ต้องและแม่นยำ ส่งผลต่อการให้บริการที่สม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน และขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงเข้าใจว่าต่างฝ่ายต่างเข้าใจถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่อาจติดภารกิจอื่นในขณะนั้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ พัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนศึกษากฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แม่นยำ โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมและพัฒนาปรับทัศนคติด้านการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปต่อไป

2) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ไม่กล้าตัดสินใจตอบคำถามหรือแก้ปัญหาเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานก่อน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกลัว ไม่มั่นใจในตนเอง ดังนั้น ผู้บริหาร หัวหน้างาน ต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำ Flashcards หรือ Short Notes เพื่อทบทวนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือเขียน Mind Map หรือ Flowchart เพื่อเข้าใจโครงสร้างของกฎและขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงระบบ ผึกฝนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดทำเครื่องมือช่วยจำและใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วย เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยควรจัดโครงการอบรมด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของกองนโยบายและแผน เพื่อทบทวนความรู้และเพิ่มเติมความรู้กรณีทางด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงจัดอบรมโครงการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการพัฒนางาน โดยบรรจุเป็นแผนพัฒนารายบุคคล IDP ให้กับบุคลากรของกองนโยบายและแผน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีที่ช่วยในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามผล หลังการให้บริการ ทั้งนี้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ควรมีระบบติดตามผลที่ชัดเจน (Systematic Follow-Up) โดยกำหนดช่วงเวลาหลังการให้บริการ เช่น 3 วัน / 7 วัน เพื่อติดต่อกลับหรือใช้แบบสอบถามออนไลน์ / โทรศัพท์ / อีเมล เพื่อตรวจสอบความพึงพอใจ หลังจากให้บริการหรืออาจจะใช้เทคโนโลยีช่วยติดตามโดยทำแบบสอบถามหลังการให้บริการ เช่น Google Form / Microsoft Forms ส่งลิงก์แบบสอบถามผ่านอีเมล/LINE เป็นต้น และนำผลตอบรับมาเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังความคิดเห็นจากการให้บริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการกิจหน้าที่จำนวนมาก ทำงานเฉพาะในหน้าที่ของตนเอง ส่งผลต่อการสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ดังนั้นผู้บริหาร หัวหน้างาน ควรสนับสนุนให้มีเวทีสำหรับเจ้าหน้าที่ได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อาจจะสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือเดือนละ 2 - 3 ครั้ง เพื่อรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกองนโยบายและแผน มาหาวิธีแก้ปัญหาแบบระดมสมองและปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2 สรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน โดยใช้หลัก 5 W ดังภาพที่ 5.6



ภาพที่ 5.6 แสดงสรุปภาพรวมแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน โดยใช้หลัก 5 W

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้น
- 2) ควรทำการศึกษา เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกภายในหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความร่วมมือ ความพึงพอใจ และการสื่อสารระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในกองนโยบายและแผน



บรรณานุกรม

- กองนโยบายและแผน. (2568) โครงสร้างการบริหารจัดการของกองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [Online]. <https://www.ppd.rmutt.ac.th/>. (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2568).
- _____. (2568) โครงสร้างการบริหารจัดการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [Online]. <https://www.ppd.rmutt.ac.th/>. (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2568).
- กองบริหารงานบุคคล. (2568) โครงสร้างการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [Online]. <https://www.ped.rmutt.ac.th/>. (สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2568).
- ก้อยนภา สมอุดร. (2565). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลค่ายสุรนาří. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชินพัฒน์ ขาวแก้ว. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ชุดิกายุจน์ ใจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ฐิตาภา ทองไชย. (2564). ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการวิจัย งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐิตาภา ทองไชย และ อุไรวรรณ หิมพานต์. (2566). คุณภาพการบริการงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณศรา แก้วคง และ ตรีดาว ไยเทศ. (2565). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการเคมีของนักศึกษาสาขาวิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561). งานวิจัยสนับสนุนจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์ และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นุชจรินทร์ วรรณพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ทนุอดทุนการวิจัย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรสุตา สุขสม. (2564). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ของข้าราชการ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2563). คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความภักดี ต่อตราสินค้า. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วลีน สมทา. (2563). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา ธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- วาสนา ผิวผลาผล. (2564). การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศศิธร มาศสถิตย์. (2562). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สรרךชัย กิตยำนันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สาธิต จินะสอน. (2564). ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา. ทนุสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565). คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). บทความวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2568 <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>.
- อติตยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อิสริยา ใจเชื้อ. (2563). คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เอกวิทย์ มณีธร และ วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ (2562). การแปรสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในประเทศไทย สาเหตุ กระบวนการ ผลลัพธ์และปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ. RMUTT Global Business and Economics Review, 14(1), 1-22.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์
สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สัจจิตา พรหมโชติ
สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. นางสาวนรรัตน์ นิลดับแก้ว (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ)
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพงานบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปกองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อ	ความคิดเห็น ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
1	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลถูกต้องและแม่นยำส่งผลต่อการให้บริการที่สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอของการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงออกถึงความใส่ใจ เข้าใจ พร้อมช่วยเหลือ อธิบายและให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
4	สามารถหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้สำเร็จ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ให้การบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการพูดได้ตอบประเด็นข้อซักถาม และข้อสงสัยต่อผู้รับบริการได้อย่างดี	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
9	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น Line กลุ่ม โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
10	มีความโปร่งใสในกระบวนการทำงานและตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12	เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
14	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15	เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังการให้บริการ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
16	เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่เป็นมิตรและอบอุ่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการรับฟังและให้ความสำคัญในการให้บริการ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
18	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นจากการให้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC รวม					= 18.68/19	
					= 0.98	
สรุปว่า					ใช้ได้	

ความคิดเห็น		ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
ข้อ	ข้อสัมภาษณ์	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
1	ชื่อ-นามสกุล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ตำแหน่งงาน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3	ประสบการณ์ทำงาน.....ปี () ผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชาระดับสูง () ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ () ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ () ฝ่ายแผนงานและโครงการ () ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล () ฝ่ายอื่น ๆ ระบุ.....	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ท่านเคยใช้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปด้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) () งานสารบรรณ () งานบุคลากร () งานพัสดุ () งานการเงินและบัญชี () งานประกันคุณภาพ () งานแผนงาน () โครงการและจัดทำคำเสนอขอ () งานเลขานุการ () งานการประชุม () งานอื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี ด้านใดที่ท่านพึงพอใจและควรรักษาคุณภาพนั้นไว้ต่อไป (เช่น การตอบสนองที่รวดเร็ว, การให้ข้อมูลที่ชัดเจน, ระบบออนไลน์ ฯลฯ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้รับ การพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพบริการให้ดีขึ้น (เช่น การลดระยะเวลาการดำเนินงาน, ความถูกต้องของ เอกสาร ฯลฯ)	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
7	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด (เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ) () ความพร้อมของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป () ระบบ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน () เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในสำนักงาน () การบริหารจัดการ () การสร้างประสบการณ์ที่ดี () การตอบสนองที่รวดเร็ว () อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความคิดเห็น		ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
ข้อ	ข้อสัมภาษณ์ (ต่อ)	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
8	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
10	หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ท่านต้องการให้เน้นพัฒนาในด้านใดมากที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ค่า IOC รวม					= 10.67/11	
					= 0.97	
สรุปว่า					ใช้ได้	



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริหารงานทั่วไปในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมถึงการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปให้มีศักยภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

มันทนีย์ หงษ์ดำเนิน
ผู้วิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง () เพศทางเลือก (LGBTQ)

2. อายุ

() ไม่เกิน 30 ปี () 31 ปี – 40 ปี
 () 41 ปี – 50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. ประเภทบุคลากร/ตำแหน่งงาน

() ข้าราชการ () พนักงานมหาวิทยาลัย () ลูกจ้างประจำ
 () อื่น ๆ

6. ฝ่ายงาน/แผนงานที่ปฏิบัติ

() ผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชาระดับสูง
 () ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
 () ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ
 () ฝ่ายแผนงานและโครงการ
 () ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล
 () ฝ่ายอื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพงานบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือในความไว้วางใจในการให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลถูกต้องและแม่นยำส่งผลต่อการให้บริการที่สม่ำเสมอ					
2	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอของการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงออกถึงความใส่ใจ เข้าใจ พร้อมช่วยเหลืออธิบายและให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้อง					
4	สามารถหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้สำเร็จ					
5	ให้การบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด					
2. ด้านความมั่นใจต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
2	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการพูดได้ตอบประเด็นข้อซักถามและข้อสงสัยต่อผู้รับบริการได้อย่างดี					
4	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น Line กลุ่ม โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ					
5	มีความโปร่งใสในกระบวนการทำงานและตรวจสอบได้					
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว					
3	เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาค					
5	เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลหลังการให้บริการ					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4. ด้านความใส่ใจในการบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงในการสนทนาที่เป็นมิตรและอบอุ่น					
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการรับฟังและให้ความสำคัญในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็นจากการให้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

เรื่อง: แนวทางพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง:

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล :
2. ตำแหน่งงาน :
3. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี
 - () ผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชาระดับสูง
 - () ฝ่ายนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
 - () ฝ่ายวิเคราะห์งบประมาณ
 - () ฝ่ายแผนงานและโครงการ
 - () ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศและติดตามประเมินผล
 - () ฝ่ายอื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2: คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. ท่านเคยใช้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปด้านใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () งานสารบรรณ
 - () งานบุคลากร
 - () งานพัสดุ
 - () งานการเงินและบัญชี
 - () งานประกันคุณภาพ
 - () งานแผนงาน
 - () โครงการและจัดทำคำเสนอขอ
 - () งานเลขานุการ
 - () งานการประชุม
 - () งานอื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีด้านใดที่ท่านพึงพอใจและควรรักษาคุณภาพนั้นไว้ต่อไป (เช่น การตอบสนองที่รวดเร็ว, การให้ข้อมูลที่ชัดเจน, ระบบออนไลน์ ฯลฯ)

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณควรให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้รับการพัฒนาด้านใด เพื่อเพิ่มศักยภาพบริการให้ดีขึ้น (เช่น การลดระยะเวลาการดำเนินงาน, ความถูกต้องของเอกสาร ฯลฯ)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ความพร้อมของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- () ระบบ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน
- () เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในสำนักงาน
- () การบริหารจัดการ
- () การสร้างประสบการณ์ที่ดี
- () การตอบสนองที่รวดเร็ว
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4: แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์, Chatbot, AI เข้ามาช่วยในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

2. หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ท่านต้องการให้เน้นพัฒนาในด้านใดมากที่สุด

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไปอย่างไร

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางมันนีย์ หงษ์ดำเนิน
วัน-เดือน-ปีเกิด	14 กรกฎาคม 2517
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 26 เลขที่ 39 หมู่ 1 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
หน่วยงานต้นสังกัด	กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
หมายเลขโทรศัพท์	0 2549 4905
Email Address	montanee_h@rmutt.ac.th
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2554 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2557 พนักงานมหาวิทยาลัย กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี