



รายงานการศึกษาวิจัย
เรื่อง
ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

โดย
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ชื่อผู้เขียน : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ปีการศึกษา : 2553

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังหรือในส่วนของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ประชากรที่เป็นเป้าหมายในการศึกษาวิจัย คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษา อยู่ระดับชั้นปริญญาตรี ปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการวิชาการที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในการศึกษาได้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 284 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูล ดังกล่าวด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น โดยวิธี สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.808

ผลการศึกษาวิจัยปรากฏดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จากผลการศึกษาวิจัยในภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง

พิจารณาระดับประสิทธิภาพการบริการวิชาการในแต่ละด้านจะพบว่า ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้าน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เป็นการศึกษา เพื่อต้องการทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบนักศึกษาระดับปริญญาชั้นตรี ปริญญาโท และบุคคลทั่วไปทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธหุณ อาจารย์ณัฐพันธ์ วรรณบวร ที่ให้คำปรึกษา จนทำให้เอกสารฉบับนี้ บรรลุผลสำเร็จ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ ศึกษาและการทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ทำการศึกษาวิจัยต้องขออภัยและขอน้อมรับในความผิดพลาดและขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ.....	6
แนวคิดหลักในการประเมินผล.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการวิชาการทางการศึกษา.....	20
กรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	23
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	34
สรุปผลการศึกษา.....	34
อภิปรายผล.....	36
ข้อเสนอแนะ.....	38
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	39
บรรณานุกรม.....	42

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง ในภาพรวม.....	28
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ วิชาการ.....	29
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	30
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เปิดการเรียนการสอน เป็นสาขาลำดับที่ 12 เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2543 โดยได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ผู้บริหารสถานศึกษาหลายแห่งในจังหวัดตรังที่ต้องการสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสูงขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปศึกษาต่อในกรุงเทพมหานคร เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การขยายโอกาสทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจากส่วนกลางมาสู่ภูมิภาค มีการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกโดยไม่จำกัดวัยของผู้เรียน นับได้ว่าเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ช่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคลและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นอย่างแท้จริง

ตลอดระยะเวลาร่วม 10 ปี สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้ผลิตบัณฑิตและมหาบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมแล้วมากกว่า 3,500 คน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จะพัฒนาต่อไปด้วยความมุ่งมั่นตามแนวปรัชญา ปณิธาน ที่ว่า บริการเพื่อการศึกษา มุ่งมั่นพัฒนา เสริมสร้างปัญญาแก่ชุมชน

ในปัจจุบันมีการแข่งขันของสถาบันทางการศึกษาสูงมาก มีการนำกลยุทธ์ที่หลากหลายมาใช้เพื่อจูงใจให้มีผู้สนใจเข้ามาศึกษาในสถาบันของตน แต่นั่นก็แค่ปัจจัยในการจูงใจขั้นต้นเท่านั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะดึงดูดให้นักศึกษาพึงพอใจในสถาบัน ได้อย่างแท้จริงนั่นก็คือ การให้บริการทางด้านการศึกษา โดยเฉพาะการบริการวิชาการที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการวิชาการบางงานยังขาดประสิทธิภาพ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงเกิดผลกระทบต่อศักยภาพการบริหารจัดการของสาขา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการนักศึกษา เพื่อที่จะได้ทราบถึงแนวทางการในพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสาขาวิทยบริการฯ จังหวัดตรัง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง อยู่ในระดับดี
2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และบุคคลทั่วไป จำนวน 300 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพด้านการบริการวิชาการ ได้แก่

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือน ตุลาคม 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ระดับชั้นปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

บุคคลทั่วไป หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มกลุ่มที่เข้ามาติดต่อ สนใจ สอบถาม ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจหรือความพอใจ ความรู้สึกชอบอันเกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับการบริการวิชาการ ของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสวัสดิการนักศึกษา

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ ซึ่งรวมถึงการจัดให้มีขึ้นและการจัดหาขั้นตอนในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่นักศึกษาควรจะได้รับตามที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การดำเนินงานให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในงานบริการวิชาการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ ที่เอื้ออำนวยต่อการรับบริการวิชาการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
3. ให้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ ซึ่งได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ
2. แนวคิดหลักในการประเมินผล
3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ

หลักการบริการงานคุณภาพ 8 ประการ

หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)

“องค์กรต้องพึงพิงลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงความพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า”

หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

“ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”

หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมมีของบุคลากร (Involvement of People)

“พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”

หลักการที่ 4 : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

“ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”

หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

“การบ่งชี้ การทำความเข้าใจและการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”

หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

“การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial supplier Relationship) (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มร.2550)

2. แนวคิดหลักในการประเมินผล

พสมน เจตน์ครองสุข (2549) ความหมายการประเมินผล เป็นกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับแผนงานที่ตั้งไว้ เป็นการควบคุมและเร่งรัดงานให้เป็นไปตามแผน อีกทั้งเป็นการศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไขและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักการสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the Work – Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคล

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้น ให้ดำเนินการไปจนบรรลุผลสำเร็จ

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึงเชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของการประเมิน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ที่สำคัญได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Personal Procedure on Performance Appraisal)

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมิน และหารือผลการปฏิบัติงาน ภายหลังเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ซักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินว่าประเมินผล

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เพาเวลล์ (Powell, 1983:17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิด ความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และได้รับการตอบสนอง จากความหมาย ของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ แสดงออกเป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความ ต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง หรือหมดไป

สหมยศ นาวิการ (2521,158) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความ รุนแรงของความต้องการสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เดวิส (Devis, 1964 อ้างถึงใน กรชกร ชวติ, 2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับความ พึงพอใจไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

กิติมา ปริดิถล (2524,321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของ งาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533,35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2530,45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหรือหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษามิติด้านการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

การศึกษาความพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาด้านองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด สมองของบุคคลรับรู้ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet 1954,394-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีตัวเลขยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหลายหลายถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการศึกษาและใช้ในการบริหารงานเป็นจำนวนมาก แต่ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่จะนำเสนอในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการของ ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความต้องการของ McClelland's- Need Theory)

โดยจะขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่

1. บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาเข้าได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับชั้น จากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นความต้องการของ มาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้สถานะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่ เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้คุกคามความมั่นคงของงาน ภายใต้สถานะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าว

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา

ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” มาสโลว์กล่าวว่า เมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ “สูงขึ้น” ต่อไป ความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ

ตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจที่มีพลังต่อไปอีก

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งที่จูงใจพฤติกรรม

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนและในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป เช่น ในหน่วยงานที่จัดให้มีรายได้พอสมควรแล้วและ

2. ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs :G)

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ก็มีสภาพเหมือนกันแต่จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้า หรือความต้องการความสัมพันธ์ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer จึงให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมี ความสำคัญในการจูงใจทันที ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมมีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem of status needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self actualization or self realization needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีอีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งขยายความทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม ของเฮอรัชเบอร์ก ทฤษฎีนี้ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของ

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้า
4. ลักษณะของงาน
5. โอกาสที่จะก้าวหน้า
6. ความรับผิดชอบ

ซึ่งเป็นสิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือปัจจัยในการกระตุ้นนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยคำจูน

ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจิตใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างไร ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจุนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจุนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคิลล์แลนด์ ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (The need of power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไป แต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำ มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The need of affiliation) บุคคลมีความต้องการมีความผูกพันเป็นอย่างมาก ตามปกติความผูกพันเกิดจากรักทำให้บุคคลมีความสุข และมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละ

3. ความต้องการความสำเร็จ (The need for achievement) บุคคลมีความต้องการมีความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเลี้ยงภ้ย ใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

4. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการการวิชาการทางการศึกษา

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา จากผู้ที่เคยได้ศึกษาวิจัยไว้แล้ว ดังนี้

กรนิภา หลีกกุล (2544,บทคัดย่อ) ได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าแตกต่างกันไป

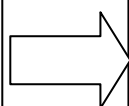
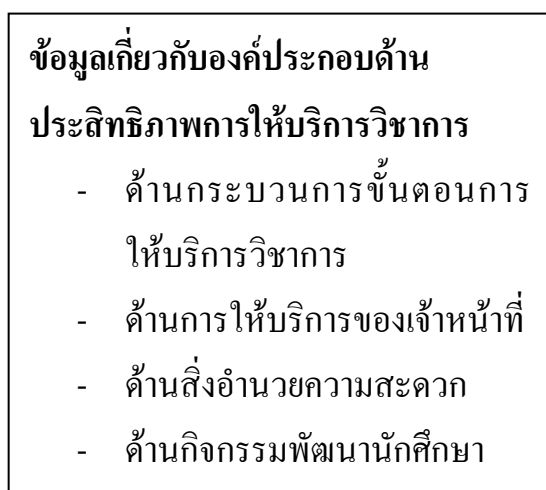
วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรงานบริการการศึกษา ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหง ในทุก ๆด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตรมีความพึงพอใจปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสภาพภูมิหลังด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงาน และประเภทงานของบุคลากรที่ต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสถานภาพการสมรส

จามรี สิงห์ทองอนันต์ (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา 5 เรื่อง ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานการเงิน งานนโยบายและแผน งานมาตรการการศึกษา และงานบริการวิชาการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน และประเมินคุณภาพการให้บริการวิชาการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกเพศ ทุกระดับอายุและทุกคณะที่ศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน และประเมินคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังต่อการให้บริการบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และนักศึกษามีความคาดหวังในคุณภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าสภาพในปัจจุบันทุกด้าน

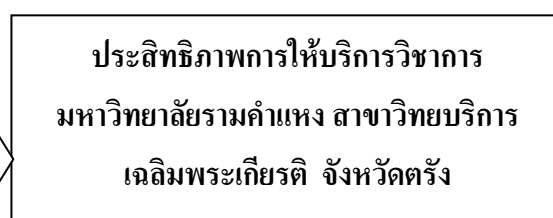
5. กรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้ทำการศึกษารายละเอียดต่าง ๆ โดยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จะเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้ การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งให้การศึกษาเกี่ยวกับระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยการ วัดตัวแปรต่าง ๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาโดยได้เสนอกรอบการวิเคราะห์ลักษณะงานด้านประสิทธิภาพการให้บริการไว้ 4 ประการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ซึ่งเป็นการแสดงแนวคิดที่สามารถชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการโดยทั่วไป ที่มีลักษณะเป็นเรื่องพื้นฐานของการบริการ เป็นองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้วัดในเชิงปริมาณได้ง่าย โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variavle) ประกอบด้วย

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 27 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	5	ข้อ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	12	ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	3	ข้อ
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	จำนวน	7	ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตนเองอยู่ในระดับใด จำนวน 27 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ และมีข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 1 คำถาม ในแต่ละช่วงมีความห่างเท่า ๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่มารับบริการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 300 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 284 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.67
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับนักศึกษาจำนวน 20 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.808

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. บันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จในการวิเคราะห์ข้อมูลการวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เหน้ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับคุณภาพชีวิต ได้กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ สูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ สูง
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ ต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ซึ่งในบทนี้จะเป็นการเสนอผลการศึกษา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง และบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการงานวิชาการ ในการศึกษาวิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยตอบแบบสอบถาม 284 ชุด จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ ตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า	
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ วิชาการ	3.91	0.84	สูง
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.05	สูง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	0.08	สูง
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	3.42	0.84	ปานกลาง
รวม	3.77	0.24	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า งานบริการวิชาการ มีระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 3.77$) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการวิชาการ ของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า	
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	0.72	สูง
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	0.82	สูง
3. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	3.92	0.64	สูง
4. การบริการสอดคล้องต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.89	0.68	สูง
4. มีระเบียบการขอรับบริการด้านบริการที่ชัดเจน	3.93	0.80	สูง
รวม	3.91	0.48	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณา รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ โดยข้อ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ มีระเบียบการขอรับ บริการด้านบริการวิชาการที่ชัดเจน อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) ขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) การบริการที่สอดคล้องต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) และ ระยะเวลาในการ ให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า	
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ คุณภาพชีวิต
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.90	0.80	สูง
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.72	0.90	สูง
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.79	0.90	สูง
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.05	0.70	สูง
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.85	0.70	สูง
6. ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ	3.88	0.70	สูง
7. ความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	3.94	0.70	สูง
8. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ในการให้ ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.02	0.70	สูง
9. การตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของ เจ้าหน้าที่	3.90	0.60	สูง
10. การให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	3.99	0.70	สูง
11. การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	4.20	0.60	สูง
12. ประสานและให้คำแนะนำทุกครั้งเมื่อมี ข้อผิดพลาด/ปัญหา	3.97	0.60	สูง
รวม	3.93	0.50	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ
พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ใน

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ คุณภาพ ชีวิต
1. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.61	1.1	สูง
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.05	0.8	สูง
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	3.81	0.8	สูง
รวม	3.82	0.80	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 5

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ กิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ คุณภาพ ชีวิต
1. การจัดกิจกรรมด้านวิชาการ	3.40	1.00	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรมด้านการป้องกันยาเสพติด	3.30	1.00	ปานกลาง
3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬา นันทนาการและ การบำเพ็ญประโยชน์	3.31	1.00	ปานกลาง
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และศาสนา	3.47	0.90	ปานกลาง
5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมประชาธิปไตย	3.50	0.90	สูง
6. การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	3.56	1.00	สูง
7. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า	3.43	0.90	ปานกลาง
รวม	3.42	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้าน
กิจกรรมพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณา
รายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

นอกจากนี้ยังมีผลวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่างยังพบว่า

1. การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท รอรับใบเสร็จซ้ำ
มาก ทำให้เสียเวลา
2. นักศึกษาได้รับสื่อการสอนซ้ำมาก
3. ได้รับใบแจ้งที่นั่งสอบซ้ำมาก ได้รับหลังจากสอบแล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรัชญา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ด้วยการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปริญญาตรี ปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 284 คน แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการวิเคราะห์ของ ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จากผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการแต่ละด้าน จะพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน เรียงลำดับสูงสุด จากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง 1

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$ และ S.D.= 0.72) และระยะเวลาในการที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D.= 0.82)

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงในทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.20$ และ S.D.= 0.60) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D.= 0.70) ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$ และ S.D.= 0.70) และข้อที่อยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72$ และ S.D.= 0.90)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูงทุกด้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D.= 0.80) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$ และ S.D.= 0.80) และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.61$ และ S.D.= 1.10)

4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

—
x—
x

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง เนื่องจาก มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ยึดถือปฏิบัติตามกฎกติกา ระเบียบข้อบังคับการให้บริการด้านวิชาการที่ให้ไว้อย่างเคร่งครัด จึงมักไม่เกิดปัญหาเรื่องกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นลำดับการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ การบริการที่ตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และที่สำคัญคือมีกฎกติกา ระเบียบการให้บริการด้านบริการวิชาการที่ชัดเจน

2. ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจาก การแต่งกายสุภาพเหมาะสม การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ประสานและให้คำแนะนำทุกครั้งเมื่อมีข้อผิดพลาดหรือมีปัญหา ความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน การตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ทุกคนมีความรู้ความชำนาญตรงกับภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย และที่สำคัญ มีความศรัทธาภาคภูมิใจในสถาบัน และยึดมั่นในปรัชญาของสาขา ที่ว่า บริการเพื่อการศึกษา มุ่งมั่น

3. ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจาก สถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง มีอาคารสถานที่สำหรับการให้บริการวิชาการในด้านต่าง ๆ เช่น ห้องบริการการศึกษา ห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการลงทะเบียนของนักศึกษา ห้องฟังบรรยายเทป ห้องฟังบรรยายสรุป หรือสภาพภูมิทัศน์โดยรอบ มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาทำความสะอาดอย่างมีระบบ มีเครื่องมืออุปกรณ์ สื่อสารสนเทศที่ทันสมัย บริการนักศึกษา และผู้มาใช้บริการจากภายนอกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

4. ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก หลาย ๆ กิจกรรม ที่ยังไม่ถึงกำหนดการดำเนินการอาจทำให้นักศึกษาหรือกลุ่มตัวอย่างบางคนยังมองภาพไม่ออกว่าเป็นกิจกรรมลักษณะใด อาจจะทราบว่ามหาวิทยาลัยจัดให้มีกิจกรรมเหล่านี้ แต่ตนเองอาจไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จึงตอบเป็นกลาง ๆ และกิจกรรมส่วนใหญ่เน้นการพัฒนาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี จึงมีปัญหาตรงนักศึกษาระดับปริญญาโทไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม จึงไม่สามารถที่จะตอบแบบสอบถามได้ตามความเป็นจริง กิจกรรมพัฒนานักศึกษาได้แก่ กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านการป้องกันยาเสพติด กิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬา นันทนาการและการบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม ค่านิยมที่พึงงาม และศาสนา การจัดกิจกรรมส่งเสริมประชาธิปไตย กิจกรรมส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์ การให้บริการวิชาการ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้ ส่วนใหญ่จะดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 (พฤศจิกายน 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2554)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาวิจัยไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โดยพิจารณาในแต่ละด้านที่มีระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระ เกียรติ จังหวัดตรัง มีแผนการดำเนินงานที่จะต้องดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2553 นั้น จะต้องดำเนินการให้ครบทุกกิจกรรม และที่สำคัญคือ นักศึกษา จะต้องได้รับประโยชน์จากกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอย่างแท้จริง และได้รับการพัฒนา ครบทุก ๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ กิจกรรมพัฒนาด้านวิชาการ กิจกรรมพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการ บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม กิจกรรมอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมส่งเสริม ประชาธิปไตย กิจกรรมการป้องกันยาเสพติด รวมทั้งกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ ศิษย์เก่า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ หรือประสิทธิภาพในการ ทำงาน ด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ให้ครบทุกงานบริการ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยต่อไป

แบบสอบถามประสิทธิภาพให้บริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

สถานภาพการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท บุคคลทั่วไป อื่น ๆ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการวิชาการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดคุณภาพการรับบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยรับ บริการ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ						
1.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม						
1.4 การบริการสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
1.5 มีระเบียบการขอรับบริการด้านบริการที่ชัดเจน						
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน						
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
2.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
2.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2.5 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ						
2.6 ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ						
2.7 ความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่						
2.8 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่						
2.9 การตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่						
2.10 การให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ						
2.11 การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่						
2.12 ประสานและให้คำแนะนำทุกครั้งเมื่อมีข้อผิดพลาด/ปัญหา						
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ						
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ						
3.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ						
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา						
4.1 การจัดกิจกรรมด้านวิชาการ						
4.2 การจัดกิจกรรมด้านการป้องกันยาเสพติด						
4.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬา นันทนาการและการบำเพ็ญ ประโยชน์						

ประเด็นวัดคุณภาพการรับบริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยรับ บริการ
4.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม ค่านิยมที่ดีงามและศาสนา						
4.5 การจัดกิจกรรมส่งเสริมประชาธิปไตย						
4.6 การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
4.7 การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

บรรณานุกรม

กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ
ของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จามรี สิงห์ทองอนันต์.(2540).การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547) รายงานวิจัยประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงาน
บริการการศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์

<http://www.edu.msu.ac.th/Rungson/document/maslow.pdf>

<http://www.plan.ru.ac.th>

<http://www.thaimarketcenter.com>