การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558

The satisfaction of the customers toward the Dean's Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University, Academic Year 2015

วิไลวรรณ งามฉลาด[1] และคณะ[2]

Wilaiwan Ngamchalad[1] et al[2].

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา2558 และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 500 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยหาสถิติแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test Independent Samples Test และ One-way Analysis of Variance

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.339) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ ด้านบทบาทการชี้นำสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.53,S.D= 0.512) รองลงมาคือ ด้านบทบาทการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52,S.D=0.489) และน้อยที่สุด คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.21, S.D= 0.566)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พบว่า ผู้มารับบริการที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประเภทผู้รับบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ

[1] คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

[2] คณะผู้วิจัยปรากฏท้ายเอกสารอ้างอิง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้มารับบริการ สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Abstract

This research aimed to study satisfaction of the customers toward the Dean's Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University, Academic Year 2015 and The compare of satisfaction of the clients to service. Samples were academicians, staffs, students, and general public who were given service by the Faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University. Populations were 500 people. Questionnaire was used to collect data and analyzed the data by Statistical Package for the Social Sciences program for frequency, percentage, average, and standard deviation. The hypothesis test by comparing the satisfaction of the customers toward the Dean's Office was divided by genders, comparing between two variables, the value of the variable, statistical analysis using T-test Independent Samples Test and One-way Analysis of Variance.

1. Customer's satisfaction toward the Dean's Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University were given service; overall they were satisfied at the highest level ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.339). When it was considered each individual aspect it was found that the most satisfying aspects of the role of social direction ; overall they were satisfied at the most ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.512); then the aspect of satisfaction of the response to the demands of social issues; overall they were satisfied at the most ($\overline{X}$ = 4.52,S.D. = 0.489) and the lowest satisfaction was the aspect of amenities respectively; overall they were satisfied at the highest level ($\overline{X}$ = 4.21,S.D. = 0.566)

2. The compare of satisfaction of the clients to service were included by gender, age, and educational background. Even though the aspect of customers and providers were different but it was found that there was no statistically significant at the 0.05 level .

Keywords : Satisfaction, Customers, Dean's Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทนำ

ในปัจจุบันทุกองค์กรมีกระบวนการรับและการถ่ายทอดข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ หรือเนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกันจากบุคคลไปสู่บุคคล หรือจากบุคคลไปสู่กลุ่ม จากกลุ่มเพื่อสร้างความเข้าใจการชักจูง หรือมุ่งให้ความรู้หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานอย่างหนึ่งตามที่ประสงค์ จากสถานการณ์ในปัจจุบัน สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมากจาก การพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าล้าสมัย จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริการในทุก ๆ ด้านที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ องค์กรทุกองค์กรได้หันมามองที่ความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะประสบผลสำเร็จได้เพียงใดขึ้นอยู่กับบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจึงมีวิธีการคิดในกระบวนการดำเนินงานและสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน และให้ความเหมาะสมกับงานที่กำหนดไว้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาคุณภาพและทักษะในการทำงาน มีการประเมินผลงาน มีการรักษาบุคลากรที่มีค่าเอาไว้ มีการจัดสวัสดิการ และค่าตอบแทน มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงมีการกำหนดหลักในการบริหารงานที่จะต้องมีการยอมรับระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ บุคลากรถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์การ การพัฒนาองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์การนั้น ๆ ก็จะประสบผลสำเร็จ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น วัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู โดยมีภารกิจหลายประการแต่ภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งเพราะ มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการผลิตเป็นสัดส่วนสูง เมื่อเทียบกับภารกิจด้านอื่น ๆ โดยมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ทั้งให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ (ราชกิจจานุเบกษา, 2547)

เนื่องจากสังคมโลกในอนาคตเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในลักษณะที่ ไม่อาจคาดการณ์ได้ชัด การประเมินศักยภาพของการจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงควร

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการปรับตัว โดยการประเมินศักยภาพในการจัดการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ควรทำการประเมินทั้งแบบภายในและภายนอก โดยประเมินทั้งความสำเร็จด้านการเงินและทางการปฏิบัติ องค์ประกอบที่ควรได้รับการประเมินได้แก่ การประเมินความรู้ทักษะและความสามารถที่ปฏิบัติงานได้จริง ทัศนคติ และศักยภาพในการพัฒนาความสามรถของตนในอนาคต อีกทั้งควรมีสำนักงานมาตรฐานแห่งชาติที่เป็นองค์กรอิสระดูแลการประกันคุณภาพภายนอก หรืออาจให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นผู้ประเมินก็ได้ อย่างไรก็ตามตลาดแรงงาน ทั้งนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทของการศึกษา ได้กำหนดมาตรา 47 ให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและภายนอก ซึ่งจากมาตรฐานการประเมินภายนอกในระดับอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) การศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ย่อมสะท้อนถึงประสิทธิผลของการวางแผนและการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เริ่มเปิดการเรียนการสอนปีการศึกษา 2519 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 โดยให้การศึกษาด้านวิชาชีพครูในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษา ต่อมาขยายระดับการศึกษาเป็นขั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาชั้นสูงเมื่อ พ.ศ.2522 และครุศาสตรบัณฑิตเมื่อพ.ศ.2522 และให้การศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตรบัณฑิต เมื่อพ.ศ.2528 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 ตั้งแต่เปิดการเรียนการสอนมาจนถึงปีการศึกษา 2559 มีผู้สำเร็จการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่น สังคม และประเทศตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 2559) โดยมีภาระหน้าที่หลักในการให้บริการการเรียนการสอน นอกจากนั้นยังเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งรวมถึงด้านการเรียนการสอน บริการวิชาการ งานวิจัย และดูแลงานต่าง ๆ ภายในคณะให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของชุมชน จากงานดังกล่าวเป็นงานที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม มากที่สุด และต้องมีการทำงานประสานงานที่รวดเร็วในแต่ละด้านให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย นอกจากนั้นยังต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาติดต่อเรื่องการศึกษาต่อ โดยเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงการให้บริการข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำในการปฏิบัติของเจ้าหน้าในสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับด้านการประสานงานช่วยเหลือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

และผู้มาติดต่อคลาดเคลื่อน รวมถึงความล่าช้าในด้านเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี ตลอดจนบุคคลที่มีมาติดต่อใช้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงทำให้บุคลากรในสำนักงานคณบดีมีความรู้สึกถึงการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้เป็นปัญหาที่สำคัญ และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดีให้เกิดประสิทธิภาพ

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการตามพันธกิจของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีสำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานบริหารจัดการ และอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในคณะฯ ผู้วิจัยจึงจะศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาและ ประชาชน ที่เข้ารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา และ ประชาชน ที่เข้ารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เป็นจำนวน 500 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวทาง แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือวิธีการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบทบาทการเป็นผู้เตือนสติสังคมและเฝ้าระวังภัยทางสังคม ด้านบทบาทการชี้นำสังคม และ ด้านบทบาทการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

2.3 ประมวลความรู้ที่ได้ มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะให้เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม โดยมีการดำเนินการเป็นดังนี้ คือ โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ตามผู้รับบริการต่อการบริการ สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 500 ชุด จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ จากนั้นทำการลงรหัสเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้เข้ารับบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้รับบริการ ติดต่อรับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ (T-test Independent Samples Test) และ (One-way Analysis of Variance)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 292 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมาคือ เพศชาย 208 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 ช่วงอายุส่วนใหญ่ระหว่างต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และระดับปริญญาเอกจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ43.00 รองลงมาคือเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และอื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 การติดต่อรับบริการกลุ่มส่วนใหญ่ กลุ่มงานบริหารบุคคล เลขานุการ และงานสารบรรณ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 รองลงมาคือ กลุ่มงานนโยบาย แผนงานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 กลุ่มงานพัสดุ การเงิน บัญชีและอาคารสถานที่ จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 20.80 กลุ่มงานบริการการศึกษา แนะแนว และพัฒนานักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ กลุ่มงานวิจัยบริการวิชาการศึกษา และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ปีการศึกษา 2558 มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.339) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจด้านบทบาทการชี้นำสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.512) รองลงมาคือ ประเด็นความพึงพอใจด้านบทบาทการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.489) น้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4. 21,S.D. = 0.566) เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้าน มีดังนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2.1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.603) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ มีขั้นตอนการทำงานการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. =0.664)และมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.683)

2.2 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.545) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามสายงาน อยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.738) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีไมตรีอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.775) น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจนบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = 0.727)

2.3 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.566) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.31, S.D. = 0.761) รองลงมา คือ มีห้องคอมพิวเตอร์ ไว้สำหรับการบริการการสืบค้น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.758) น้อยที่สุดคือ มีจุดบริการน้ำดื่ม ถูกสุขลักษณะ อนามัย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.876)

2.4 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ปีการศึกษา 2558 ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.530) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ ได้รับข้อมูลครบถ้วนในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.530) และ มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.644)

2.5 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านบทบาทการเป็นผู้เตือนสติสังคม และเฝ้าระวังภัยทางสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29,S.D. = 0.402) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ การรณรงค์เรื่องการล้างมือให้สะอาด เพื่อป้องกันไข้หวัดใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = 0.476) รองลงมา

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คือ การรณรงค์ เรื่อง การอนุรักษ์ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.658) น้อยที่สุด คือ การรณรงค์ เรื่อง การทุจริต คอร์รัปชั่น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.716)

2.6 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านบทบาทการชี้นำสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.512) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ การอบรมคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.556) และ การพัฒนาการเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.585)

2.7 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ด้านบทบาทการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.489) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ การจัดบุคลากร นักศึกษา ภายในให้บริการวิชาการแก่สังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.641) รองลงมา คือ การบริการด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.613) น้อยที่สุด คือ การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.603)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีดังนี้

3.1 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ โดยเฉลี่ยกลุ่มชายและหญิงในภาพรวม พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผลการศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 จำแนกตาม อายุ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=1.241)

3.3 ผลการศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=0.272)

3.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 จำแนกตาม ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=1.583)

3.5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา2558 จำแนกตามการติดต่อรับบริการ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีการติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=0.765)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่ค้นพบมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ปีการศึกษา 2558 มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.339) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุด คือ ด้านบทบาทการชี้นำสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบทบาทการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เพราะความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการสอดคล้องทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory Motivation) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ 1) ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

พื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค 2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อ ความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย 3) ความต้องการทางสังคม เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน 4) ความต้องการการยกย่อง เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม 5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความ ต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุด สอดคล้องกับหลักการให้บริการ สุดจิต จันทรประทิน (2535 : 13) ที่ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณา 5 ประการด้วยกัน คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างพอเพียง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2542 : 173-179) ได้กล่าวว่าหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้ 1) ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

มาตรฐานการให้บริการ การจัดให้มีมาตรฐานการให้การบริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับธีรวรรณ รุ่งเรือง (2559) ที่ได้กล่าวหลักการไว้ในปัจจุบันทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งการให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุดบางครั้ง ถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถมของแต่ละบริษัทได้ว่าสิ่งสำคัญที่ไม่แพ้เรื่องคุณวุฒิด้านการศึกษา หรือคุณสมบัติทางวิชาชีพนั่น คือ การมีหัวใจบริการ (Service Mind) ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชนมีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางหากกลยุทธ์ต่างๆมาให้บริการ และถือหลักการ การให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์การมีหัวใจบริการ เป็นหลักยึด สำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน คำว่าหัวใจบริการ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการและยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดย

ถือว่าลูกค้ามีความสำคัญจนมีคำกล่าวว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ คือยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือการบอกต่อ ที่เรียกว่า ปากต่อปาก จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า หรือใครว่าไม่จริงลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผลความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กร มีหัวใจบริการมีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ ท่านเชื่อหรือไม่ การมีหัวใจบริการคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ตามลักษณะของงาน ทั้ง 5 กลุ่มงานในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามที่ได้มีประกาศคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เรื่องแบ่งส่วนบริหารงานและบุคลากรภายในสำนักงานคณบดี ลงวันที่ 13 มกราคม 2558 นั้น เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างประสิทธิภาพ คณบดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 2795/2548 เรื่องมอบอำนาจและหน้าที่ให้คณบดี ผู้อำนวยการสำนักงาน และผู้อำนวยการสถาบันปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2548 จึงมีคำสั่งมอบหมายภาระงานที่บุคลากรสายสนับสนุนภายในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 2558) 1) กลุ่มงานธุรการและการบริหารบุคคล 2) กลุ่มงานพัสดุการเงิน บัญชี และอาคารสถานที่ 3) กลุ่มงานนโยบาย แผนงาน และประกันคุณภาพการศึกษา 4) กลุ่มงานบริการการศึกษา แนะแนวและพัฒนานักศึกษา 5) กลุ่มงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ได้ให้คำปรึกษาแนะนำผู้มารับบริการสำนักงานคณบดี ซึ่งสอดคลองกับแนวความคิด อภัย ประกอบผล (2539) ได้อธิบายสนับสนุนไว้ว่า แนวคิดของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อประกันคุณภาพ และเตรียมความพร้อมในการบริการด้วยจิตสำนึกและน้ำใจจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) บุคลากรต้องศึกษาทำความเข้าใจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่บุคลากรนั้น ๆ ปฏิบัติอยู่ เพื่อที่จะใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการว่าอะไรทำได้อะไรทำไม่ได้ 2) บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานอาจประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นแนวเดียวกัน ที่ได้มาตรฐาน ลดปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากร และระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ 3) บุคลากรต้องรู้ถึงงานเทคนิคทางด้านการบริหารจัดการที่จะเป็นประโยชน์ เช่น การวางแผน การบริหารเวลา การประสานงาน การรายงาน การติดตามและการประเมินผล และการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงสุด 4) บุคลากรจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวสู่คุณภาพและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

2. ผู้รับบริการที่มีปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้รับบริการ และการติดต่อรับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แตกต่างกัน จะได้เห็นผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้รับบริการ การติดต่อรับบริการ ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับอภัย ประกอบผล (2539 : 12) ได้อธิบายสนับสนุนไว้ว่า แนวคิดของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อประกันคุณภาพ และเตรียมความพร้อมในการบริการด้วยจิตสำนึก และน้ำใจ จะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) บุคลากรต้องศึกษาทำความเข้าใจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่บุคลากรนั้น ๆ ปฏิบัติอยู่ เพื่อที่จะใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการว่าอะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ 2) บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานอาจประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นแนวเดียวกัน ที่ได้มาตรฐาน ลดปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากร และระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ 3) บุคลากรต้องรู้ถึงงานเทคนิคทางด้านการบริหารจัดการ ที่จะเป็นประโยชน์ เช่น การวางแผน การบริหารเวลา การประสานงาน การรายงาน การติดตามและการประเมินผล และการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงสุด 4) บุคลากรจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวสู่คุณภาพและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการ 5) การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงาน ซึ่ง ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2559) ได้กล่าวหลักการไว้ในปัจจุบันทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งการให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุดบางครั้ง ถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถมของแต่ละบริษัทได้ว่า สิ่งสำคัญที่ไม่แพ้เรื่องคุณวุฒิด้านการศึกษา หรือคุณสมบัติทางวิชาชีพนั่น คือ การมีหัวใจบริการ ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ต่อเนื่องจากผลงานที่ บุคคลพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจ มากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครึ่งหนึ่งและการบริการอีกครึ่งหนึ่ง งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับจะมีลูกค้าบอกต่อและขยายการให้บริการต่อ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการการนำไปใช้ให้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใย เชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการคือ การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ การยิ้มแย้มแจ่มใสความรู้สึกเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการหน้าต่าง ๆ บานแรกของหัวใจในการบริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร และการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้น ทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยการที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้เสร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวเสร็จ (One day success) หรือ 5 นาที สำเร็จเป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบหรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้วเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ อธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความ มีความเออออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ การพัฒนาทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็น เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือการสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กรไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ มีการติดตามประเมินผล และมาตรการประกัน

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะต่อบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์บุคลากรควรตระหนักและเห็นความสำคัญของการรับบริการ โดยการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานของตนเอง

1.2 ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย/คณะ/สถาบัน

1.2.1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ควรมีการจัดกิจกรรมแก่บุคลากรตามสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้อย่างถ่องแท้ รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนาความรู้โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านการบริการด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนถึงความตระหนักและความต้องการการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

1.2.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ควรให้ความสำคัญต่อบุคลากร เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรมีความเข้าใจและรู้ถึงความสำคัญของบริการตลอดจนเสรอมสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับทุกระบบ

1.2.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ควรสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบและแนวทางในการพัฒนาการบริการของสำนักงานคณบดี

2.2 ควรศึกษารูปแบบและแนวทางในการพัฒนางานแต่ละกลุ่มงาน

เอกสารอ้างอิง

ชาริณี เดชจินดา (2535). **ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่มีความสุขและหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2559). “การมีหัวใจบริการ”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.train.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

cdd.go.th/kmidp/photo/39.pdf สืบค้น 20 ตุลาคม 2559.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2558). **คำสั่งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ 009/2558 เรื่อง มอบหมายภาระงานบุคลากรในสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.** สั่ง ณ วันที่ 13 มกราคม 2558.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2559). **รายงานประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2559.** สุรินทร์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ราชกิจจานุเบกษา. (2547). **พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่ดีเลิศ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2551). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.

สุดจิต จันทรประทิน. (2535). **การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุศักดิ์ จันทร์มา. (2537). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

อภัย ประกอบผล. (2539, ธันวาคม). “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ.” **วารสารพัฒนาชุมชน.** 35(12) : 11-16.

Maslow, A. H. (1943). “A Theory of Human Motivation.” **Journal Psychology Review**. 50 : 370 - 396.

คณะผู้วิจัย

1.1 วิไลวรรณ งามฉลาด หัวหน้าโครงการวิจัย พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา

1.2 นุตสรา มิ่งมงคล พนักงานมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

1.3 รุจิราพร ศาลางาม พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการเงินและบัญชี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

1.4 อุษนีย์ จะมัวดี พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา
1.5 ภทพร ศรีโกตะเพชร พนักงานมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
1.6 ปิยนุช ผมพันธ์ พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา
1.7 ศักดิ์ชัย ท่าทอง พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา
1.8 อุทัย กำจร พนักงานมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ 3
1.9 กิตติ พิลาศรี พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา
1.10 วารุณี วาลีประโคน พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการศึกษา
1.11 เอกพงศ์ โภคทรัพย์ พนักงานราชการ นักวิชาการศึกษา
1.12 ศศิธร จันครา เจ้าหน้าที่ธุรการ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์