

The relationship between performance on satisfaction of service staff
in Higher Education Institutes of the unit received the finance division.

Rajabhat Maha Sarakham University

Atcharaporn Tawacharee¹

Received	Reviewed	Revised	Accepted
20/08/2564	24/09/2564	25/09/2564	29/09/2564

Abstract

Research studies the relationship between performance towards the satisfaction of service staff in higher education institutions of the unit receive the money. A pile of Maha sarakham rajabhat University Library for the purpose of research, academic-level 1) student satisfaction with service units receive payment from the Fund of Maha sarakham rajabhat University Library 2) study the suggestions towards the service of the unit, and Maha sarakham rajabhat University library funds important research from those objectives. Researchers have made data storage, satisfaction surveys of service staff in higher education institutions of the unit receive the money. A pile of Maha sarakham rajabhat University Library by using the query number 150.

The research found that 1) personal factors, respondents, mainly females, on average, 74 percent are aged 15-20 years, 77.34 percent, most of the students are studying first year 1 64 percent and that most students Board of education 2 25.33 percent) satisfaction evaluation of students who have to get services in each category at the counter in front of the photo is included on many levels ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.65), when considered as a text list, found the average maximum is to give explanations and answer questions ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.90) is the appropriate period of service provider. ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) and the speed and convenience of the service. ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.78) respectively. The section, which has the lowest average is politeness. There are staff in service ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.89) 3) analyzed data on the service factors are expected

¹ Rajabhat Maha Sarakham university, Email-atcharaporn4@gmail.com

to affect the satisfaction of service units receive money. A pile of Rajabhat Maha sarakham University Library on many levels ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.50), when considered as a side list, find that the side with the highest average is the quality ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.61) is the personality of the staff ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.66) and service systems, the service period for which there are. The same average value ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.63), respectively. The section below the average minimum is the environment ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.73) 4) average standard deviation. Factors about the personality management of overall officer level ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.66) when considered as a text list, found the average maximum is attentive and enthusiastic in providing ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.83), is polite and gentle manners displayed ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.81), and human relationships are beaming ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.84), respectively. The message that has the lowest average is interested and willing to serve every time ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.85).

Keywords : performance satisfaction, service staff , unit received the finance division.
Rajabhat Maha Sarakham University

**ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการ
ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม**

อัจฉราภรณ์ ทະชาธิ²

บทคัดย่อ

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ หน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) ศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ความสำคัญของการวิจัย จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 150 ฉบับ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74 โดยเฉลี่ยมีอายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 77.34 นักศึกษาส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 64 และคณะที่นักศึกษาส่วนมากอยู่คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 25.33 2) ผลการประเมิน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับบริการในแต่ละประเภท ณ หน่วยรับเงิน กองคลัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.90) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.82) และความ สะดวกรวดเร็ว ของการบริการ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.89) 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.61) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.66) และด้านระบบการบริการกับด้านระยะเวลาบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.63) ตามลำดับ ส่วน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สภาพแวดล้อม ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.73) 4) ค่าเฉลี่ย ส่วน

² มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email-atcharapom4@gmail.com

เปรียบเทียบมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.83) รองลงมาคือ แสดงกิจกรรมารยาทสุภาพ และอ่อนโยน ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.81) และมีมนุษยสัมพันธ์ ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.84) ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.85)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ความพึงพอใจการให้บริการ, หน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มีความพยายามในการพัฒนาและปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งได้เพิ่มศักยภาพประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อให้เข้าสู่กับสภาวะการแข่งขันโดยการเพื่อความอยู่รอดในปัจจุบันและอนาคต สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการบริหารจัดการภายใต้ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ จำเป็นต้องมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งจะนำมาซึ่งสามารถในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในปฏิบัติงานของภาครัฐ ทำให้การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสถาบันอุดมศึกษาเติบโตขึ้นและเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น ความสำคัญของข้อมูลในระบบสารสนเทศก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เป็นแหล่งข้อมูลของผู้บริหารในการตัดสินใจ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (performance) เป็น กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

ความพึงพอใจของการให้บริการ (service staff) เป็น การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ และ การค้นหาความต้องการ เพื่อสนองเป้าหมายต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การ ให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (Thipbumrung, S., 2001 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยาก สลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการ มากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาค

และเชื่อถือได้โดยเน้นการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (Thanapongsatorn, K., 1993 : 39)

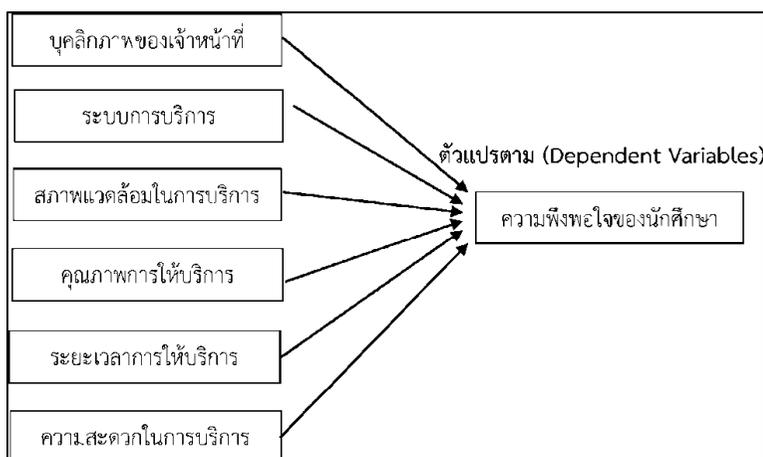
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในปัจจุบันทำการเปิดการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกโดยนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปี มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษา รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาจึงมีความสำคัญ เช่น จัดสื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ การบริการงานทะเบียน การบริการ นักศึกษานานาชาติ เป็นต้น การศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย สร้างคุณค่าใหม่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ บนหลักธรรมาภิบาล และพันธกิจ คือ ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยให้สามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุผลตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยเน้นพัฒนาการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง จากวิสัยทัศน์และพันธกิจข้างต้นจะเห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นแหล่งข้อมูลทางการศึกษา ทุกประเภทที่ผู้บริหาร คณะ/สาขาวิชาต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไป กำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานการศึกษาได้ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน และการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน และสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุดสำหรับการทำงานของพนักงานคือ การบริการที่ให้ความเป็น กันเองระหว่างบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักศึกษา โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาจะมีคาดหวัง จากการทำงานของบุคลากรสามารถจะช่วยเหลือและเป็นสิ่งที่พึงที่ดีของนักศึกษาและการทำงานที่มี คุณภาพและมีประสิทธิภาพ เช่น ให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาจาสุภาพ การพูดด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำพูดที่สุภาพเป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้พัฒนาระบบการบริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำระบบบริการ การศึกษา ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและคณาจารย์ที่มาใช้บริการ ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาแต่การให้บริการ ถูกจำกัดด้วยปฏิทินทางการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันในการปฏิบัติงาน การบริการที่ต้องผ่านระบบ ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ให้บริการและนักศึกษาขาด ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ให้แก่บุคลากรที่ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่างบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการ ให้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจ การให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร โดยผู้วิจัยคาดว่า ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามนำไป ปรับปรุงการ ให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน



ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

ความพึงพอใจของนักศึกษา (service staff)

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ และ การค้นหาความต้องการ เพื่อสนองการบริการที่ถูกต้อง

วิธีการวิจัย

กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 ราย บริษัท

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มีข้อความเกี่ยวกับ เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของของหน่วยรับเงินกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมี ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาใช้มาตรวัดแบบ (Rating - Scale) ตามวิธีของ (Srisa-ard, B.,2004: 99-100) มีระดับการวัด 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
ความความพึงพอใจมาก	คะแนนเท่ากับ	4
ความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
ความพึงพอใจน้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (Srisa-ard, B., 2004: 99-100)

ระดับคะแนน ระดับความคิดเห็น

4.51 - 5.00 ระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 ระดับมาก

2.51 - 3.50 ระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 ระดับน้อย

1.00 - 1.50 ระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารข้อมูล หลักการแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบข่ายหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของแบบสอบถามให้ครอบคลุมนิยามที่กำหนดไว้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้แจกแบบสอบถามให้ผู้นักศึกษาที่มาติดต่อใช้บริการงานกองคลัง ในสำนักงานอธิการบดี ตอบข้อคำถาม โดยส่งแบบ สอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนในการนำเสนอ ดังนี้
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอ ในรูปของตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาประกอบไปด้วย เพศ อายุ คณะที่ศึกษา

ตาราง 1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	39	26.00
1.2 หญิง	111	74.00
รวม	150	100.00
2. อายุ		
2.1 15-20 ปี	116	77.34
2.2 21-35 ปี	32	21.33
2.3 31-35 ปี	2	1.33
2.4 มากกว่า 35 ปี		
รวม	1150	100.00
3. คณะที่ศึกษา		
3.1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23	15.33

3.2 คณะครุศาสตร์	38	25.33
3.3 คณะวิทยาการจัดการ	17	11.33
3.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	12	8.00
3.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	5.33
3.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	8.00
3.7 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	14	9.33
3.8 คณะนิติศาสตร์	16	10.67
3.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์	10	6.67
รวม	1150	100.00

จากตาราง 1 จำนวนร้อยละเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74 โดยเฉลี่ยมีอายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 77.34 นักศึกษาส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 64 และนักศึกษาที่มาขอรับบริการส่วนมากอยู่คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 25.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยรับเงินกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความสุภาพ มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	3.63	0.89	มาก
2. การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย	3.79	0.90	มาก
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.74	0.82	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการ	3.66	0.80	มาก
โดยรวม	4.43	0.40	มาก

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละประเภทหน้าเคาน์เตอร์ ของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.90) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ

(\bar{X} =3.74, S.D.=0.82) และความสะดวกรวดเร็วของการบริการ (\bar{X} =3.70, S.D.=0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสุภาพ มี อัยยาศัยดีในการให้บริการ (\bar{X} =3.63, S.D.=0.89)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการจำแนกตามรายด้านและ โดยภาพรวม

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.74	0.66	มาก
2. ระบบการบริการ	3.73	0.61	มาก
3. สภาพแวดล้อม	3.57	0.73	มาก
4. คุณภาพการให้บริการ	3.80	0.61	มาก
5. ระยะเวลาบริการ	3.73	0.63	มาก
6. ความสะดวกในการบริการ	3.71	0.65	มาก
รวม	3.72	0.50	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.72, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} =3.80, S.D.=0.61) รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} =3.74, S.D.=0.66) และด้านระบบการบริการกับด้านระยะเวลาบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (\bar{X} =3.73, S.D.=0.63) ตามลำดับ ส่วน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สภาพแวดล้อม (\bar{X} =3.57, S.D.=0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	3.72	0.82	มาก
2. แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน	3.76	0.81	มาก

3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.74	0.84	มาก
4. มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	3.71	0.85	มาก
5. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.80	0.83	มาก
รวม	3.74	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.83) รองลงมาคือ แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.81) และมีมนุษยสัมพันธ์ ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.84) ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความสนใจ และเต็มใจใน การให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.85) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของ แต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้ Chai-anan, S. (1977 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น Sereerat, S. (1998 : 17) กล่าวถึง ความหมายของ ความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ

หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนตั้งใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่ง ความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ อย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมี ความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ Photisen, M. (2000 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ยินดีหรือเจต คติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่ง นั้นๆ Sudjai, A. (2001 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อ สิ่งใดสิ่ง หนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวก หรือทางลบ

ผลการวิจัย ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิจัยให้ทราบข้อมูลเพื่อนามาปรับปรุงและพัฒนาจุดที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้สนใจที่จะหาแนวทางการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาและวิจัยควรศึกษาข้อมูลและปัญหาในแต่ละส่วนงานเพื่อนามาวิเคราะห์และพัฒนาให้ตรงจุดเพื่อการวิจัยจะได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

References

- Bernard, L.A. Leadership. (1995). *The Key to the Professional of Nursing*. (3th ed). St. Louis Mosby.
- Chai-anan, S. (1977). *Farmer's Satisfaction towards the Contractual Tomato Planting Promotion Project in Lampang Province*. Chiang Mai : Chiang Mai University.
- Photisen, M. (2000). *Satisfaction of parents, students and school personnel towards educational management. of Photisen Wittaya School, Tha Bo District, Nong Khai Province*. Mahasarakham : Mahasarakham University.
- Sereerat, S. (1998). *Modern Marketing Management*. Bangkok : Education Development.
- Srisa-ard, B. (2004). *Preliminary research*. (7th ed). Bangkok: Suwiriyasan.
- Sudjai, A. (2001). "User satisfaction towards the service provided by the Telephone Organization of Thailand. Chonburi Province". Bangkok : Thammasat Universit
- Thanapongsatorn, K. (1993). *Personnel Management*. Nonthaburi : Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University.
- Thipbumrung, S. (2001). *Customer Satisfaction of Krung Thai Bank Public Company Limited, Yala Branch*. Bangkok : National Institute of Development Administration.

