รหัสโครงการ 49-03

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Determination of Client Satisfaction, Division of Finance and Accounting, Suranaree University of Technology

นางวารี เชื้อปรุง และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เมษายน 2551

รหัสโครงการ 49-03

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Determination of Client Satisfaction, Division of Finance and Accounting, Suranaree University of Technology

ที่ปรึกษาโครงการ

นางสาวจิตตานันท์ ติกุล

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

นางวารี เชื้อปรุง

ส่วนการเงินและบัญชี

ผู้ร่วมวิจัย

นางณภัสชนก พะนะจะโปะ
นางสาวศุภกาญจน์ กิจพาณิชย์
นางสาวอรวรรณ จรุงจิตอภินันท์
นางกัญญาณัฐ ยอดจะบก
นางสุดารัตน์ พินิจ
นางสาวสายรุ้ง สังกรณีย์
นางสาวมัณฑนา สายบำรุง
นางนภาพร ภู่ทอง
นางมนทชา กาลอินทร์
นางสาวชุติมา เรืองกระโทก
นางจิตศิริเสาวนีย์ โนรี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เมษายน 2551

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

คำนำ

การวิจัยสถาบันมีความสำคัญและจำเป็นต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา เป็นประโยชน์ในการจัดหาข้อมูลสำหรับสนับสนุนการวางแผน การกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของผู้บริหาร การวิจัยสถาบันจึงมีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์สถาบัน วิเคราะห์ การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม กระบวนการของสถาบัน จัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหาร พัฒนานโยบายและการนำไปปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบัน และใช้ผลการวิจัยสถาบันเพื่อประโยชน์ในการจัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ปรับปรุง พัฒนางานทั้งด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานวิจัยสถาบันดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการวิจัยสถาบันที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยสถาบันจากภายนอก และกรรมการที่เกี่ยวข้องจากภายใน คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มีหน้าที่ในการพิจารณาและรับรองความก้าวหน้าของงานวิจัยสถาบัน และรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบัน โดยจัดงบประมาณอุดหนุนการวิจัยสถาบันทุกโครงการ ผลการวิจัยสถาบันจึงเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย การจะเผยแพร่ผลการวิจัยสถาบันจะต้องได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยก่อน

มหาวิทยาลัยขอขอบคุณคณะกรรมการวิจัยสถาบัน ผู้วิจัย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ให้งานวิจัยสถาบันดำเนินไปได้ตามเป้าหมายทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประสาท สืบค้า)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป และบุคลากรสายวิชาการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการภายใน จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,342 คน ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 884 คน บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และลูกจ้างประจำ 305 คน บุคลากรสายวิชาการ 137 คน และผู้รับบริการภายนอก จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการของส่วนการเงินและบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Mann-Whitney U test และ Kruskal-Wallis H test และ (3) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.75 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.02 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ)

3. ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส.

4. นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้รับบริการภายใน มทส. ทุกประเภทมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษา และบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ตามลำดับ

Abstract

This research's objectives are (1) to study the satisfaction of the service receivers both inside and outside SUT; (2) compare the satisfaction of the service receivers both inside and outside SUT; and (3) to compare the satisfaction between students, non-academic staff and academic staff.

The sample population consisted of those service receivers within SUT totaling 1,342: 884 students; 305 non-academic staff and regular employees; 137 academic personnel and 89 service receivers outside SUT. The research tool used was a Survey Form of the Satisfaction of the Services of the Division of Finance and Accounting. The data was analyzed by (1) descriptive statistics: frequency, percentage, average and standard deviation; (2) referential statistics: Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis H test; and (3) content analysis.

The findings of the research can be summarized as follows:

1. The overall picture of those within SUT receiving services have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most and running up being the process of servicing and the system for servicing ($\bar{X}$ = 3.75, 3.56 and 3.56 respectively).

Moreover students and academic staff have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most. The nonacademic staff have overall satisfaction in all aspects and overall in the aspect of servicing staff in the "high" level, while "moderately satisfied" in the aspects of servicing process and system.

2. Those outside SUT receiving services have overall satisfaction in all aspects and overall in each aspect in the level of "high," with satisfaction concerning the servicing staff the most and running up being the process of servicing and the system for servicing ($\bar{X}$ = 4.02, 3.81 and 3.79 respectively).

3. Those receiving services from inside and those receiving services from outside SUT have overall satisfaction in all aspects and the overall picture of each aspects differ with .05 statistical significance, with those outside SUT receiving services having greater satisfaction than those inside SUT.

4. Students, nonacademic staff and academic staff have overall satisfaction in all aspects and the overall picture of each aspect differs with .05 statistical significance. All categories of service receivers within SUT have different satisfaction levels: academic staff had the highest satisfaction level, followed by students and nonacademic staff respectively.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากคณะอนุกรรมการวิจัย สถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้โอกาสแก่คณะผู้วิจัยในการทำประโยชน์ให้กับหน่วยงานของมหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งอนุมัติเงินอุดหนุนการทำวิจัยสถาบัน จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สราวุฒิ สุจิตจร ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร. ไทย ทิพย์สุวรรณกุล รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขวัญกมล ดอนขวา รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรชุน ไชยเสนะ ที่ให้ความอนุเคราะห์แปลบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณ นางสาวจิตตานันท์ ติกุล ที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการทำวิจัยสถาบัน ตั้งแต่การให้ความรู้ในวิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ไปจนถึงการเขียนรายงานวิจัยสถาบัน

ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และได้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่คาดหมาย

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของส่วนการเงินและบัญชีให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาด ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดในรายงานฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอรับผิดชอบและน้อมรับคำแนะนำทุกประการที่จะมีให้กับรายงานวิจัยเรื่องนี้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ข

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

ขอบเขตของการวิจัย 2

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

2 วิธีดำเนินการวิจัย 5

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 5

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 6

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 6

การรวบรวมข้อมูล 9

การวิเคราะห์ข้อมูล 10

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

3 ผลการวิจัย 11

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 12

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน มทส. 12

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. 28

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ..... 32

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ..... 37

4 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 39

สรุปผลการวิจัย..... 39

อภิปรายผล..... 45

ข้อเสนอแนะ..... 46

รายการอ้างอิง..... 48

ภาคผนวก..... 49

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย..... 50

ภาคผนวก ข แบบประเมินความพึงพอใจ..... 52

ภาคผนวก ค สรุปจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ..... 59

ประวัติผู้วิจัย..... 67

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ขนาดของประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	5
2.2	ความเที่ยง (reliability) ของตัวแปรตามที่ศึกษา.....	9
2.3	จำนวนและร้อยละของแบบประเมินที่ส่งไปและได้รับกลับ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	10
3.1	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน.....	12
3.2	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	13
3.3	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ.....	14
3.4	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ.....	15
3.5	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน.....	16
3.6	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	17
3.7	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ.....	18
3.8	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ.....	19
3.9	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน.....	20
3.10	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	21
3.11	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ.....	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.12	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ	23
3.13	ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน	24
3.14	ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25
3.15	ระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ	26
3.16	ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ	27
3.17	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน	28
3.18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29
3.19	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ	30
3.20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ	31
3.21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส.	33
3.22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ	34
3.23	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ	35
4.1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน	40

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด จึงยึดหลักรวมบริการประสานภารกิจ เพื่อให้เกิดการร่วมใช้ทรัพยากรและความชำนาญการไม่มีความซ้ำซ้อนในองค์กร

ส่วนการเงินและบัญชีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางให้บริการด้านการเงินและรวบรวมข้อมูลด้านการเงินโดยการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินของมหาวิทยาลัยต่อผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ต้องให้บริการแก่บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก มทส. ส่วนการเงินและบัญชี จึงได้แบ่งความรับผิดชอบของบุคลากรตามลักษณะงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการ งานบริการนักศึกษา งานธนาคาร งานงบประมาณ งานตรวจจ่าย งานบัญชี งานเงินเดือน และงานวิสาหกิจ การให้บริการจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ส่วนการเงินและบัญชี ได้เล็งเห็นความสำคัญของงานบริการ จึงจัดให้บริการตลอดเวลาราชการ โดยสลับเวลารับประทานอาหารกลางวัน จัดทำแผนการปฏิบัติ และกำหนดให้จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของส่วนการเงินและบัญชี เพื่อจัดทำรายงานการเงินเสนอผู้บริหารตามเวลาที่กำหนด โดยทุกงานเน้นการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม จากการปฏิบัติงานดังกล่าว พบว่า ข้อมูลที่มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะบ่งบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมทุกประเด็นของการให้บริการ ส่งผลให้ไม่สามารถวิเคราะห์ภาพรวมของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

ดังนั้น ส่วนการเงินและบัญชี จึงเห็นควรให้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกประเด็น ว่ามีความพึงพอใจในระดับใด มีข้อเสนอแนะ และความต้องการอย่างไร เพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานในส่วนการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. ที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี

2.2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส.

2.3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป และบุคลากรสายวิชาการ

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 การวิจัยสถาบันครั้งนี้ ขอบเขตของประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย

3.1.1 ผู้รับบริการภายใน มทส. ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

3.1.2 ผู้รับบริการภายนอก มทส. ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการ ที่มารับบริการจากส่วนการเงินและบัญชี

3.2 ตัวแปรที่สำคัญครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.2.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2.2 ตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่

- ประเภทของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการภายใน และผู้รับบริการภายนอก มทส.)
- ประเภทของผู้รับบริการภายใน (นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ)

3.3 การศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมระยะเวลาปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2550

4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยวัดจากปัจจัย 3 ด้าน คือ (กุลนดา โชติมุกตะ, 2538 อ้างถึงใน จิตตานันท์ ติกุล, 2549: 26)

- *ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ* หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรม การบริการต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ

- *ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ* หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการที่ให้

- *ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* หมายถึง บุคลากรที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลภายในและภายนอก มทส. ที่มาใช้บริการของส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บุคคลภายใน มทส. หมายถึง นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และสายวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- *บุคลากรสายปฏิบัติการฯ* หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- *บุคลากรสายวิชาการ* หมายถึง อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนและวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บุคคลภายนอก มทส. หมายถึง พนักงานของสถานประกอบการ ที่มีการติดต่อทำธุรกรรมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การให้บริการงานธุรการ หมายถึง การให้บริการรับ-ส่งเอกสารภายในและภายนอก มทส. ประสานงานการจัดประชุมคณะกรรมการที่มีหัวหน้าส่วนเป็นเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการ เช่น คณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน คณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และตรวจจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์พิเศษ

การให้บริการนักศึกษา หมายถึง การให้บริการรับ-จ่ายเงิน นักศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาให้นักศึกษา ตามระเบียบ มทส. ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของ มทส. และตามระเบียบ ประกาศของ มทส. ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการงานธนาคาร หมายถึง การให้ข้อมูลด้านการเงินเพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจลงทุน ให้บริการรับ-จ่ายเงิน แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. และบริการจ่ายเงิน (เช็ค) - โอนเงิน ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

การให้บริการงานงบประมาณ หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของการใช้งบประมาณให้ตรงตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ให้คำแนะนำปรึกษา และเสนอแนะการใช้จ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบของ มทส.

การให้บริการงานตรวจจ่าย หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการจ่ายเงินสวัสดิการและเงินสดย่อย ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแก่บุคลากร ให้เป็นไปตามระเบียบ มทส. ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของ มทส. และตามระเบียบ ประกาศของ มทส. ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการงานบัญชี หมายถึง การให้บริการคำแนะนำ ปรึกษา และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะลูกหนี้

การให้บริการงานเงินเดือน หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องการจ่ายเงินแก่บุคลากร และตรวจสอบเอกสารการหักเงินเดือน พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ ให้คำปรึกษาด้านการกู้เงินธนาคารออมสิน

การให้บริการงานวิสาหกิจ หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร รับ-จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบ มทส. ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของ มทส. และตามระเบียบ ประกาศ ของ มทส. ที่เกี่ยวข้อง โดยเบิกจ่ายจากบัญชีเงินทุนหมุนเวียนของหน่วยวิสาหกิจ ได้แก่ เทคโนธานี ฟาร์มมหาวิทยาลัย สุรสัมมนาคาร รวมถึงให้คำแนะนำปรึกษา และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส.

5.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานในส่วนการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 เป็นแนวทางในการในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. มากยิ่งขึ้นในระยะต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี มทส. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้รับบริการภายใน และภายนอก มทส. โดยผู้รับบริการภายใน มทส. ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 6,234 684 และ 213 คน ตามลำดับ ผู้รับบริการภายนอก มทส. ได้แก่ พนักงานของบริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการ ที่มารับบริการจากส่วนการเงินและบัญชี จำนวน 115 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการภายนอก มทส. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (สุวิมล ติรกานันท์, 2546: 200-201) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมดังนี้

ตารางที่ 2.1 ขนาดของประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของประชากร	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้รับบริการภายใน มทส.	**7,131**	**1,897**
นักศึกษา	6,234	1,000
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ [1)]	684	684
บุคลากรสายวิชาการ [2)]	213	213
ผู้รับบริการภายนอก มทส. [3)]	**115**	**115**
รวม	**7,246**	**2,012**

หมายเหตุ 1) ศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ไม่รวมลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน

2) ศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยบุคลากรสายวิชาการ ไม่รวมผู้ที่ลาศึกษาต่อต่างประเทศ และผู้ที่ไม่ได้รับบริการจากส่วนการเงินและบัญชีโดยตรง (มอบหมายหรือมอบฉันทะ)

3) ศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยผู้รับบริการภายนอก มทส. หมายถึง พนักงานของบริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการ ที่รับบริการจากส่วนการเงินและบัญชี โดยมีความถี่ในการใช้บริการตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การเก็บข้อมูลของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการภายนอก มทส. คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยไม่ได้สุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เป็นตัวแทนของประชากร

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรตาม และตัวแปรแบ่งกลุ่ม ดังนี้

2.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2 ตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่

- ประเภทของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการภายใน และภายนอก มทส.)
- ประเภทของผู้รับบริการภายใน มทส. (นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 3 ชุด ซึ่งแบ่งตามประเภทผู้รับบริการตามขอบเขตวิจัย โดยแต่ละชุดมีข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่เหมือนกัน ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา โดยแบบประเมินเรียกว่า "แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการรับ-จ่ายเงินนักศึกษา" แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) และเพศ (ชาย หญิง)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน มทส. เฉพาะนักศึกษา โดยสอบถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 11 ข้อ และโดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 1 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

ชุดที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ โดยแบบประเมินเรียกว่า "แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการของส่วนการเงินและบัญชี" แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ ประเภทของพนักงาน (พนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการ/ลูกจ้างประจำ)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน มทส. เฉพาะพนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการฯ โดยสอบถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 11 ข้อ และโดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 1 ข้อ ซึ่งข้อคำถามเป็นข้อคำถามเดียวกับ ชุดที่ 1

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เช่นเดียวกับชุดที่ 1

<u>ชุดที่ 3</u> แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยแบบประเมินเรียกว่า "แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการรับ-จ่ายเงินทั่วไป" แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ประเภทของสถานประกอบการ (บริษัทเอกชน ห้างหุ้นส่วน ร้านค้า หน่วยงานของรัฐ และอื่น ๆ)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยสอบถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 11 ข้อ และโดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 1 ข้อ ซึ่งข้อคำถามเป็นข้อคำถามเดียวกับ ชุดที่ 1

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เช่นเดียวกับชุดที่ 1

รายละเอียดของแบบประเมินทั้ง 3 ชุด แสดงในภาคผนวก ข

แบบประเมินตอนที่ 2 ทั้ง 3 ชุด ข้างต้น เป็นข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ในการแปลผลความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ม.ป.ป. : 42)

4.50 ขึ้นไป ความหมาย พึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 ความหมาย พึงพอใจในระดับมาก

2.50 – 3.49 ความหมาย พึงพอใจในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 ความหมาย พึงพอใจในระดับน้อย

ต่ำกว่า 1.50 ความหมาย พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 คณะผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจจากจิตตานันท์ ติกุล (2549) โดยวัดจากปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 หาคุณภาพของแบบประเมินความพึงพอใจด้วยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นคณาจารย์จาก มทส. (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิปรากฏในภาคผนวก ก) และปรับแบบประเมินความพึงพอใจตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยง (reliability) ของแบบประเมินความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจากมีความเร่งด่วนในการสำรวจข้อมูลเพื่อรายงานเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนการเงินและบัญชี ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2549 กอปรกับในช่วงเวลาเดียวกัน หน่วยงานต่าง ๆ ใน มทส. ก็ได้มีการสำรวจความพึงพอใจเช่นเดียวกัน หากสำรวจภายหลัง อาจทำให้ผู้ตอบแบบประเมินเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากตอบแบบประเมิน และส่งผลให้ไม่ได้จำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงของแบบประเมินความพึงพอใจ ด้วยการหาความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient method) พบว่า แบบประเมินความพึงพอใจทั้ง 3 ชุด มีค่าอยู่ระหว่าง .94 - .96 โดยในภาพรวมทุกด้าน มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .98 รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความเที่ยง (reliability) ของตัวแปรตามที่ศึกษา

ประเภทแบบประเมิน/ตัวแปร	ความเที่ยง (reliability)
แบบประเมินความพึงพอใจ	
ภาพรวมทุกด้าน	.98
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.96
ด้านกระบวนการให้บริการ	.94
ด้านระบบการให้บริการ	.94

4. การรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทของผู้รับบริการ คือ

นักศึกษา ได้ขอความอนุเคราะห์ไปยังหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการส่งและติดตามแบบประเมิน

บุคลากรสายปฏิบัติการฯ ได้ขอความอนุเคราะห์ไปยังหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีบุคลากรสายปฏิบัติการฯ และลูกจ้างประจำในสังกัด เพื่อขอความร่วมมือในการส่งแบบประเมิน ซึ่งมีการส่งแบบประเมิน 2 ครั้ง เนื่องจากครั้งแรกได้รับแบบประเมินกลับมาไม่ได้เท่ากับขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้มีการส่งแบบประเมินครั้งที่ 2 โดยมีการแจกของชำร่วยให้ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินกลับ

บุคลากรสายวิชาการ มีการส่งแบบประเมินถึง 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 และ 2 แบบประเมินที่ได้รับกลับมาไม่ได้เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้ดำเนินการส่งแบบประเมินครั้งที่ 3 ซึ่งใช้วิธีการมอบหมายให้บุคลากรส่วนการเงินบัญชี 1 คน ต่อบุคลากรสายวิชาการ 10-13 คน โดยรับผิดชอบแจกและติดตามแบบประเมินและต้องรับแบบประเมินกลับมาขั้นต่ำร้อยละ 60 ของแบบประเมินที่บุคลากรส่วนการเงินและบัญชีรับผิดชอบ

ผู้รับบริการภายนอก มทส. ได้พิจารณาความถี่ในการใช้บริการตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี โดยแบ่งเป็น สถานประกอบการภายนอก มทส. รวบรวมข้อมูลโดยส่งทางไปรษณีย์ และให้ตอบแบบประเมินโดยส่งโทรสารกลับมา ภายในวันที่ 28 กันยายน 2549 สำหรับสถานประกอบการภายใน มทส. เช่น ร้านค้าที่มาเช่าสถานที่จำหน่ายสินค้าภายใน มทส. ได้ให้นักศึกษาช่วยงานดำเนินการแจกแบบประเมิน และรอรับกลับมาทันที ผลการรวบรวมข้อมูลสรุปได้ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 จำนวนและร้อยละของแบบประเมินที่ส่งไปและได้รับกลับ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	แบบประเมินที่ส่งไป	แบบประเมินที่ได้รับกลับมา	ร้อยละ
ผู้รับบริการภายใน มทส.	**1,897**	**1,897**	**1,326**	**69.90**
นักศึกษา *	1,000	1,000	884	88.40
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ **	684	684	305	44.59
บุคลากรสายวิชาการ ***	213	213	137	64.32
ผู้รับบริการภายนอก มทส. ****	**115**	**115**	**89**	**77.39**
รวมทั้งสิ้น	**2,012**	**2,012**	**1,415**	**70.33**

หมายเหตุ * ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ที่เป็นตัวแทนของประชากร เท่ากับ 364 คน

** ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ที่เป็นตัวแทนของประชากร เท่ากับ 246 คน

*** ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ที่เป็นตัวแทนของประชากร เท่ากับ 137 คน

**** ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ที่เป็นตัวแทนของประชากร เท่ากับ 89 คน

จากผลการรวบรวมข้อมูล พบว่า นักศึกษา สามารถรวบรวมข้อมูลได้มากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ รวมทั้งผู้รับบริการภายนอก มทส. นั้น ไม่สามารถรวบรวมได้เท่าจำนวนประชากรทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนแบบประเมินที่รวบรวมได้ สูงกว่า/เท่ากับ เกณฑ์ขั้นต่ำของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบเท่ากับ .05 และมีสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้สถิติความถี่และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ใช้สถิติ Mann-Whitney U test (เนื่องจากผลการทดสอบพบว่าประชากรมีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง
   3.1. ผู้รับบริการภายในกับภายนอก มทส.
   3.2. นักศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ
   3.3. นักศึกษากับบุคลากรสายวิชาการ
   3.4. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ
4. ใช้สถิติ Kruskal-Wallis H test (เนื่องจากผลการทดสอบพบว่าประชากรมีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ
5. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อคำถามปลายเปิด

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี มทส. (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

การนำเสนอผลการวิจัย คณะผู้วิจัยได้นำเสนอเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้างต้น โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ***ตอนแรก*** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อ (1) ***ตอนที่สอง*** เป็นการนำผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อ (2) และ (3) ***ตอนสุดท้าย*** เป็นการนำเสนอจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาส่วนการเงินและบัญชีต่อไป

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนค่าสถิติและชื่อตัวแปรดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การนำเสนอในตอนนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ***ส่วนแรก*** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน มทส. และ***ส่วนที่สอง*** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยแต่ละส่วนแยกพิจารณาผลการประเมินออกได้เป็นความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน มทส.

ในส่วนนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็นอีก 3 ส่วนย่อย คือ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ ดังนี้

1.1 นักศึกษา

1.1.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมทุกด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมทุกด้าน	884	3.72	.53	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	884	**3.83**	.56	มาก
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	884	3.67	.58	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	884	3.63	.58	มาก

จากตารางที่ 3.1 นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้ว พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

1.1.2 ความพึงพอใจแต่ละด้าน

1.1.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**884**	**3.83**	**.56**	**มาก**
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	878	**4.05**	.77	มาก
ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	852	**4.00**	.83	มาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	879	**3.99**	.76	มาก
รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	827	3.93	.77	มาก
การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	879	3.89	.81	มาก
การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	878	3.88	.79	มาก
ความรอบรู้ในการให้บริการ	867	3.87	.77	มาก
การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	876	3.85	.79	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการ	875	3.84	.82	มาก
ความเท่าเทียมในการให้บริการ	872	3.84	.89	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	878	3.83	.86	มาก
การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	873	3.74	.78	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	882	3.67	.75	มาก
การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	876	3.65	.88	มาก
ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	879	3.65	.96	มาก
การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	864	3.63	.74	มาก

จากตารางที่ 3.2 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 2) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 3) ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.05 4.00 และ 3.99 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 3) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ($\bar{X}$ = 3.63 3.65 และ 3.65 ตามลำดับ)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.1.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านกระบวนการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**884**	**3.63**	**.58**	**มาก**
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	863	**3.86**	.80	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	876	**3.78**	.79	มาก
การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	878	**3.75**	.80	มาก
ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	881	3.73	.81	มาก
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	879	3.72	.76	มาก
ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	878	3.65	.82	มาก
บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	878	3.61	.83	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	881	3.58	.81	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00)	863	3.54	.89	มาก
มีการแนะนำการให้บริการ	874	*3.51*	.81	มาก
ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	874	*3.51*	.87	มาก
ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	881	*3.38*	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.3 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ยกเว้นประเด็นความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ นักศึกษามีความพึงพอใจใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ 1) ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 3) การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{X}$ = 3.86 3.78 และ 3.75 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการ**ประเมินต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) มีการแนะนำการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.38 3.51 และ 3.51 ตามลำดับ)

1.1.2.3 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านระบบการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	**884**	**3.67**	**.58**	**มาก**
การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	879	**3.76**	.76	มาก
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	878	**3.74**	.80	มาก
ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	838	**3.73**	.75	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	881	3.72	.76	มาก
ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	880	3.68	.76	มาก
การพัฒนาระบบการให้บริการ	867	3.66	.79	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	875	3.65	.82	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	878	*3.65*	.84	มาก
ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	874	*3.64*	.77	มาก
การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	867	*3.49*	.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.4 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ยกเว้นประเด็นการให้บริการที่เกินความคาดหมาย นักศึกษามีความพึงพอใจใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ 2) ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ 3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.76 3.74 และ 3.73 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ 3) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.49 3.64 และ 3.65 ตามลำดับ)

1.2 บุคลากรสายปฏิบัติการฯ

1.2.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ โดยภาพรวมทุกด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมทุกด้าน	798	3.45	.74	ปานกลาง
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	798	**3.55**	.79	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	798	3.39	.78	ปานกลาง
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	796	3.36	.79	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่า n มากกว่าจำนวนบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (305 คน) เนื่องจาก บุคลากรสายปฏิบัติการฯ 1 คน สามารถประเมินความพึงพอใจได้ทั้งหมด 6 ประเภทการบริการ

จากตารางที่ 3.5 บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน*ระดับมาก* สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหนาที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.2.2 ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

1.2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**798**	**3.55**	**.79**	**มาก**
ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	747	**4.12**	.89	มาก
รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	661	**3.70**	1.05	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	785	**3.69**	1.01	มาก
การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	765	3.66	.94	มาก
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	788	3.64	.91	มาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	789	3.63	.87	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการ	796	3.58	.96	มาก
ความรอบรู้ในการให้บริการ	781	3.57	.92	มาก
การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	796	3.48	.98	ปานกลาง
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	786	3.47	.94	ปานกลาง
ความเท่าเทียมในการให้บริการ	771	3.46	1.04	ปานกลาง
การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	797	3.44	1.03	ปานกลาง
การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	771	3.42	.95	ปานกลาง
การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	786	*3.41*	.95	ปานกลาง
ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	784	*3.39*	1.07	ปานกลาง
การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	762	*3.36*	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.6 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยใน*ระดับปานกลางและมาก* เท่า ๆ กัน เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร 3) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}$ = 4.12 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 3) การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X}$ = 3.36 3.39 และ 3.41 ตามลำดับ)

1.2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ด้านกระบวนการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**798**	**3.39**	**.78**	**ปานกลาง**
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	635	**3.75**	.95	มาก
การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	757	**3.51**	.93	มาก
ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	782	**3.47**	.98	ปานกลาง
ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	774	3.47	.97	ปานกลาง
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	771	3.43	.87	ปานกลาง
ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00)	677	3.41	1.03	ปานกลาง
ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	783	3.40	.90	ปานกลาง
มีการแนะนำการให้บริการ	761	3.37	.95	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	786	3.35	.93	ปานกลาง
บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	788	*3.34*	.96	ปานกลาง
ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	757	*3.29*	1.00	ปานกลาง
ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	791	*3.12*	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.7 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับปานกลาง* ยกเว้นประเด็นการให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้และประเด็นความปลอดภัยในทรัพย์สิน บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2) การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ 3) ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.75 3.51 และ 3.47 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.12 3.29 และ 3.34 ตามลำดับ)

1.2.2.3 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ด้านระบบการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	**796**	**3.36**	**.79**	**ปานกลาง**
ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	769	**3.51**	.94	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	782	**3.51**	.95	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	770	**3.50**	.93	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	756	3.49	.95	ปานกลาง
ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	756	3.41	.97	ปานกลาง
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	754	3.36	.98	ปานกลาง
การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	771	3.32	.94	ปานกลาง
ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	766	*3.28*	.97	ปานกลาง
การพัฒนาระบบการให้บริการ	714	*3.20*	.92	ปานกลาง
การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	707	*3.00*	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.8 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับปานกลาง* มีเพียง 3 ประเด็นเท่านั้นที่พึงพอใจใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.51 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.00 3.20 และ 3.28 ตามลำดับ)

1.3 บุคลากรสายวิชาการ

1.3.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมทุกด้าน	303	3.92	.60	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	303	4.08	.65	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	303	3.82	.64	มาก
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	303	3.78	.66	มาก

หมายเหตุ ค่า n มากกว่าจำนวนบุคลากรสายวิชาการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (137 คน) เนื่องจาก บุคลากรสายวิชาการ 1 คน สามารถประเมินความพึงพอใจได้ทั้งหมด 6 ประเภทการบริการ

จากตารางที่ 3.9 บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้ว พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.3.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็น

1.3.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**303**	**4.08**	**.65**	**มาก**
ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	290	**4.35**	.70	มาก
การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	278	**4.22**	.76	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	286	**4.21**	.79	มาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	297	4.19	.79	มาก
รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	247	4.19	.72	มาก
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	294	4.18	.75	มาก
ความเท่าเทียมในการให้บริการ	276	4.11	.80	มาก
การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	302	4.10	.81	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการ	297	4.08	.77	มาก
การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	303	4.05	.82	มาก
ความรอบรู้ในการให้บริการ	291	3.98	.75	มาก
ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	299	3.98	.87	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	300	3.97	.74	มาก
การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	296	*3.93*	.81	มาก
การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	292	*3.90*	.78	มาก
การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	280	*3.79*	.83	มาก

จากตารางที่ 3.10 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจในทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 3) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}$ = 4.35 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ 3) การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X}$ = 3.79 3.90 และ 3.93 ตามลำดับ)

1.3.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการด้านกระบวนการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**303**	**3.82**	**.64**	**มาก**
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	214	**4.14**	.74	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	295	**4.09**	.70	มาก
การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	286	**3.97**	.75	มาก
มีการแนะนำการให้บริการ	291	3.93	.80	มาก
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	292	3.92	.76	มาก
ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	302	3.87	.77	มาก
ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	289	3.84	.81	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00)	190	3.80	.79	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	299	3.72	.88	มาก
บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	300	3.72	.87	มาก
ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	276	3.61	.97	มาก
ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	296	3.41	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.11 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ยกเว้นประเด็นความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 3) การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{X}$ = 4.14 4.09 และ 3.97 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.41 3.61 และ 3.72 ตามลำดับ)

1.3.2.3 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ด้านระบบการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.12

ตารางที่ 3.12 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	**303**	**3.78**	**.66**	**มาก**
การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	290	**3.94**	.74	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	293	**3.93**	.84	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	279	**3.89**	.88	มาก
ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	294	3.88	.77	มาก
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	261	3.79	.91	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	290	3.78	.76	มาก
ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	284	3.70	.80	มาก
ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	289	*3.64*	.93	มาก
การพัฒนาระบบการให้บริการ	245	*3.64*	.88	มาก
การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	230	*3.56*	.92	มาก

จากตารางที่ 3.12 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ 2) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.94 3.93 และ 3.89 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.56 3.64 และ 3.64 ตามลำดับ)

1.4 ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส.

1.4.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.13 ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน

ประเด็น	n	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมทุกด้าน	1,985	3.64	.66	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1,985	**3.75**	.70	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	1,985	3.56	.69	มาก
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	1,983	3.56	.70	มาก

หมายเหตุ ค่า n มากกว่าจำนวนผู้รับบริการภายใน มทส. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (1,342 คน) เนื่องจาก นักศึกษา 1 คน สามารถประเมินความพึงพอใจได้ 1 ประเภทการบริการ ส่วนบุคลากรทั้งสายปฏิบัติการฯ และสายวิชาการ 1 คน สามารถประเมินความพึงพอใจได้ทั้งหมด 6 ประเภทการบริการ

จากตารางที่ 3.13 ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้ว พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเท่า ๆ กัน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

1.4.2 ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

1.4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.14

ตารางที่ 3.14 ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**1,985**	**3.75**	**.70**	**มาก**
ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	1,889	**4.10**	.84	มาก
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1,960	**3.91**	.85	มาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	1,965	**3.88**	.84	มาก
รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	1,735	3.88	.90	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	1,949	3.83	.93	มาก
การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	1,919	3.83	.87	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการ	1,968	3.77	.89	มาก
ความรอบรู้ในการให้บริการ	1,939	3.77	.84	มาก
การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	1,977	3.75	.91	มาก
ความเท่าเทียมในการให้บริการ	1,919	3.73	.97	มาก
การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	1,978	3.73	.93	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1,968	3.64	.85	มาก
การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	1,955	3.64	.88	มาก
การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	1,939	*3.60*	.91	มาก
ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	1,962	*3.59*	1.01	มาก
การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1,906	*3.54*	.83	มาก

จากตารางที่ 3.14 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 3) ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.10 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 3) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ($\bar{X}$ = 3.54 3.59 และ 3.60 ตามลำดับ)

1.4.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. ด้านกระบวนการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.15

ตารางที่ 3.15 ระดับความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อย ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**1,985**	**3.56**	**.69**	**มาก**
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	1,712	**3.85**	.86	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	1,945	**3.71**	.88	มาก
การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	1,921	**3.69**	.86	มาก
ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	1,965	3.64	.89	มาก
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	1,942	3.63	.83	มาก
ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	1,950	3.58	.87	มาก
มีการแนะนำการให้บริการ	1,926	3.52	.88	มาก
บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	1,966	3.52	.90	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00)	1,730	3.52	.94	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	1,966	*3.51*	.88	มาก
ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	1,907	*3.44*	.94	ปานกลาง
ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	1,968	*3.28*	.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.15 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นใน*ระดับมาก* ยกเว้น ประเด็นความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ และความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 3) ให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{X}$ = 3.85 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.28 3.44 และ 3.51 ตามลำดับ)

1.4.2.3 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. ด้านระบบการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.16

ตารางที่ 3.16 ระดับความพึงพอใจของภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. จำแนกตามประเด็นย่อย ด้านระบบการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	**1,983**	**3.56**	**.70**	**มาก**
ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	1,901	**3.67**	.84	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	1,941	**3.64**	.84	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1,950	**3.64**	.89	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	1,913	3.62	.90	มาก
การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	1,940	3.61	.87	มาก
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	1,893	3.59	.91	มาก
ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	1,925	3.57	.88	มาก
ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	1,924	*3.50*	.88	มาก
การพัฒนาระบบการให้บริการ	1,826	*3.48*	.89	ปานกลาง
การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	1,804	*3.31*	.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 3.16 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ยกเว้น ประเด็นการให้บริการที่เกินความคาดหมายและการพัฒนาระบบการให้บริการ ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับปานกลาง* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ 2) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ 3) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.67 3.64 และ 3.64 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.31 3.48 และ 3.50 ตามลำดับ)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส.

2.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.17

ตารางที่ 3.17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. โดยภาพรวมทุกด้าน ภาพรวมแต่ละด้าน

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมทุกด้าน	72	3.90	.64	มาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	**4.02**	.57	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	72	3.81	.74	มาก
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	72	3.79	.78	มาก

จากตารางที่ 3.17 ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้ว พบว่า ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2.2 ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.18

ตารางที่ 3.18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**72**	**4.02**	**.57**	**มาก**
ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	72	**4.39**	.66	มาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	72	**4.24**	.76	มาก
รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	71	**4.18**	.78	มาก
ความเต็มใจในการให้บริการ	72	4.15	.82	มาก
การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	72	4.13	.67	มาก
การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	72	4.08	.65	มาก
การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	72	4.07	.68	มาก
การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	72	4.06	.71	มาก
ความเท่าเทียมในการให้บริการ	72	4.03	.79	มาก
ความรอบรู้ในการให้บริการ	72	4.00	.67	มาก
การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	72	3.96	.76	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	72	3.86	.76	มาก
การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	71	3.85	.80	มาก
การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	72	*3.81*	.78	มาก
การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	71	*3.79*	.67	มาก
ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	72	*3.78*	.74	มาก

จากตารางที่ 3.18 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจทุกประเด็นใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ 3) รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร ($\bar{X}$ = 4.39 4.24 และ 4.18 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 2) การมีไหวพริบในการแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้า 3) การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน ($\bar{X}$ = 3.78 3.79 และ 3.81 ตามลำดับ)

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. ด้านกระบวนการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.19

ตารางที่ 3.19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ	**72**	**3.81**	**.74**	**มาก**
ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	71	**4.03**	.74	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	72	**3.94**	.90	มาก
การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	72	**3.94**	.87	มาก
ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	72	3.93	.81	มาก
ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	69	3.90	.81	มาก
บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	72	3.88	.87	มาก
ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	71	3.82	.92	มาก
ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	71	3.82	.87	มาก
มีการแนะนำการให้บริการ	70	3.76	.84	มาก
ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	71	*3.69*	.89	มาก
ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	71	*3.63*	.91	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00)	68	*3.51*	.87	มาก

จากตารางที่ 3.19 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการภายนอก มทส. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{X}$ = 4.03 3.94 และ 3.94 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.) 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ($\bar{X}$ = 3.51 3.63 และ 3.69 ตามลำดับ)

2.2.3 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. ด้านระบบการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.20

ตารางที่ 3.20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก มทส. จำแนกตามประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ

ประเด็น	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ	**72**	**3.79**	**.78**	**มาก**
ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	69	**3.96**	.83	มาก
ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	70	**3.87**	.88	มาก
การพัฒนาระบบการให้บริการ	67	**3.84**	.83	มาก
การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	70	3.83	1.01	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	72	3.82	.89	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71	3.82	.82	มาก
ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	72	3.81	.93	มาก
ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	56	3.79	.89	มาก
ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	71	3.76	.73	มาก
การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	67	3.61	.92	มาก

จากตารางที่ 3.20 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ 2) ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ 3) การพัฒนาระบบการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.96 3.87 และ 3.84 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ 3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 3.61 3.76 และ 3.79 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ก่อนทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยในตอนนี้ คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูล พบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ และเบ้ซ้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยได้พยายามเปลี่ยนรูปของข้อมูล (data transformations) โดยใช้ค่ารากที่สอง เพื่อให้มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ แต่เมื่อเปลี่ยนรูปของข้อมูลแล้ว ข้อมูลยังคงมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้ายเช่นเดิม คณะผู้วิจัยจึงใช้สถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (nonparametric statistics) ในการเปรียบเทียบข้อมูลแทนโดย

- ใช้ Mann-Whitney U test แทน t-test ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง
  - ผู้รับบริการภายในกับผู้รับบริการภายนอก มทส.
  - นักศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ
  - นักศึกษากับบุคลากรสายวิชาการ
  - บุคลากรสายปฏิบัติการฯ กับบุคลากรสายวิชาการ
- ใช้ Kruskal-Wallis H Test แทน One Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

การนำเสนอในตอนนี้ แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ***ส่วนแรก*** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. และ***ส่วนที่สอง*** เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส.

ผลการวิเคราะห์ในตอนนี้ ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรประเด็นความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบว่าผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส.

ผู้รับบริการ	n	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Mann-Whitney U test	p
ภาพรวมทุกด้าน				
ผู้รับบริการภายใน มทส.	1,985	1,020.25	54,085.50	.00*
ผู้รับบริการภายนอก มทส.	72	**1,270.31**		
รวม	2,057			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ผู้รับบริการภายใน มทส.	1,985	1,020.41	54,406.00	.00*
ผู้รับบริการภายนอก มทส.	72	**1,265.86**		
รวม	2,057			
ด้านกระบวนการให้บริการ				
ผู้รับบริการภายใน มทส.	1,985	1,021.88	57,320.00	.00*
ผู้รับบริการภายนอก มทส.	72	**1,225.39**		
รวม	2,057			
ด้านระบบการให้บริการ				
ผู้รับบริการภายใน มทส.	1,985	1,020.25	56,025.50	.00*
ผู้รับบริการภายนอก มทส.	72	**1,241.37**		
รวม	2,057			

* $p < .05$

จากตารางที่ 3.21 พบว่าผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย *ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส.*

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ในตอนนี้ ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรประเด็นความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

ผู้รับบริการ	n	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Chi-Square	p
ภาพรวมทุกด้าน				
นักศึกษา	884	1,041.35	107.41	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	798	849.86		
บุคลากรสายวิชาการ	303	1,228.93		
รวม	1,985			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
นักศึกษา	884	1,026.25	111.87	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	798	856.53		
บุคลากรสายวิชาการ	303	1,255.40		
รวม	1,985			
ด้านกระบวนการให้บริการ				
นักศึกษา	884	1,030.20	76.59	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	798	874.26		
บุคลากรสายวิชาการ	303	1,197.19		
รวม	1,985			
ด้านระบบการให้บริการ				
นักศึกษา	884	1,067.64	88.72	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	796	848.22		
บุคลากรสายวิชาการ	303	1,149.04		
รวม	1,983			

* $p < .05$

จากตารางที่ 3.22 พบว่า นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ดังนั้น ต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดแตกต่างกัน ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.23 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

ผู้รับบริการ/คู่เปรียบเทียบ	ค่าเฉลี่ยลำดับที่			Mann-Whitney U	p
	นักศึกษา	สายปฏิบัติการฯ	สายวิชาการ		
ภาพรวมทุกด้าน					
นักศึกษา-บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	921.22	753.18	-	282,239.50	.00*
นักศึกษา-บุคลากรสายวิชาการ	562.62	-	685.55	106,187.00	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ -สายวิชาการ	-	496.18	695.38	77,150.50	.00*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
นักศึกษา-บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	912.54	762.80	-	289,913.00	.00*
นักศึกษา-บุคลากรสายวิชาการ	556.21	-	704.25	100,520.00	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ -สายวิชาการ	-	493.23	703.15	74,795.50	.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ					
นักศึกษา-บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	906.37	769.64	-	295,374.00	.00*
นักศึกษา-บุคลากรสายวิชาการ	566.34	-	674.70	109,473.00	.00*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ -สายวิชาการ	-	504.11	674.49	83,480.50	.00*
ด้านระบบการให้บริการ					
นักศึกษา-บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	929.30	741.88	-	273,330.00	.00*
นักศึกษา-บุคลากรสายวิชาการ	580.84	-	632.39	122,292.50	.02*
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ -สายวิชาการ	-	504.84	668.64	84,645.00	.00*

* $p < .05$

จากตารางที่ 3.23 พบว่า ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจระหว่างนักศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ พบว่า นักศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย*นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรสายปฏิบัติการฯ* ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจระหว่างนักศึกษากับบุคลากรสายวิชาการ พบว่า นักศึกษากับบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย*บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษา* และค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจระหว่างบุคลากรสายปฏิบัติการฯ กับบุคลากรสายวิชาการ พบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการฯ กับ

บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย*บุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรสายปฏิบัติการฯ*

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนการเงินและบัญชี พบว่า นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการภายนอก มทส. ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด โดยสามารถจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และภาพรวมของการให้บริการ ดังนี้ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค)

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีการแสดงความเห็นในด้านนี้ค่อนข้างมาก คณะผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความเห็นที่สอดคล้องกัน รายละเอียดดังนี้

1.1 การบริการรวดเร็ว มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าจุดเด่นของส่วนการเงินและบัญชี คือ การบริการ ดี รวดเร็ว ประทับใจและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่าควรให้บริการดีและรวดเร็วมากกว่านี้ โดยเฉพาะด้านจ่ายเงินสวัสดิการ

1.2 กิริยา มารยาท และความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าจุดเด่นของส่วนการเงินและบัญชี คือ มีกิริยาวาจาสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่าควรปรับปรุงบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย กิริยาวาจา ความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยเฉพาะการแสดงกิริยาอาการที่ไม่เหมาะสม เมื่อผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูล และการรับประทานอาหารระหว่างปฏิบัติหน้าที่

1.3 ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า มีความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีทักษะและความชำนาญ ซึ่งมีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่ายังต้องมีการปรับปรุงอีก โดยเฉพาะการตรวจสอบหลักฐาน ขั้นตอนการเบิกจ่าย ทำความเข้าใจในระเบียบ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการได้แสดงความเห็นในด้านนี้ค่อนข้างมาก คณะผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

2.1 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าควรปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้ เช่น ขยายสถานที่ จัดให้มีโต๊ะกรอกเอกสารและเก้าอี้นั่งรอเพิ่มขึ้น ปรับปรุงช่องบริการไม่ให้มีกระจกกั้น สร้างบรรยากาศที่เหมาะกับสำนักงานสำหรับให้บริการ จัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย

2.2 ความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการ มีผู้รับบริการแสดงความเห็นว่าจุดเด่นของส่วนการเงินและบัญชี คือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าควรปรับปรุงให้มีความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาการให้บริการอีก โดยเฉพาะการโอนเงินคืนให้นักศึกษา การกำหนดเวลารับเช็ค

2.3 การประชาสัมพันธ์ มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทั่วถึงและรวดเร็ว

2.4 ช่องทางการให้บริการ มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่น Internet/Automatic Teller Machine (ATM) รับบัตรเครดิตแทนเงินสด กำหนดให้จ่ายค่าเทอมต้นเดือน/ผ่อนชำระเป็นงวด

3. ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีการแสดงความเห็นในด้านนี้ไม่มากนัก แต่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าควรปรับปรุง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ และป้ายสัญลักษณ์

4. ภาพรวมของการให้บริการ ผู้รับบริการแสดงความเห็นทั่วไปว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดีแล้ว และให้พัฒนาการทำงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการภายใน มทส. จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,342 คน ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 884 คน บุคลากรสายปฏิบัติการฯ 305 คน บุคลากรสายวิชาการ 137 คน และผู้รับบริการภายนอก มทส. จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการของส่วนการเงินและบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลด้วย (1) ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Mann-Whitney U test และ Kruskal-Wallis H test (3) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งการสรุปออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก มทส. และเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ และ (3) การแสดงความเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการภายใน มทส. ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้าน

ประเภทผู้รับบริการ	ภาพรวมทุกด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านกระบวนการ	ด้านระบบ
ภาพรวมผู้รับบริการภายใน	**มาก**	**มาก**	**มาก**	**มาก**
	($\bar{X}$ = 3.64)	**($\bar{X}$ = 3.75)**	**($\bar{X}$ = 3.56)**	**($\bar{X}$ = 3.56)**
นักศึกษา	มาก	มาก	มาก	มาก
	($\bar{X}$ = 3.72)	($\bar{X}$ = 3.83)	($\bar{X}$ = 3.63)	($\bar{X}$ = 3.67)
บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	($\bar{X}$ = 3.45)	($\bar{X}$ = 3.55)	($\bar{X}$ = 3.39)	($\bar{X}$ = 3.36)
บุคลากรสายวิชาการ	มาก	มาก	มาก	มาก
	($\bar{X}$ = 3.92)	($\bar{X}$ = 4.08)	($\bar{X}$ = 3.82)	($\bar{X}$ = 3.78)
ผู้รับบริการภายนอก	**มาก**	**มาก**	**มาก**	**มาก**
	($\bar{X}$ = 3.90)	**($\bar{X}$ = 4.02)**	**($\bar{X}$ = 3.81)**	**($\bar{X}$ = 3.79)**

จากตารางที่ 4.1 ผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส. รายละเอียด ดังนี้

1.1 ผู้รับบริการภายใน มทส.

1.1.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผู้รับบริการภายใน มทส. ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ บุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.72 และ 3.92 ตามลำดับ) ซึ่งบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45)

เมื่อพิจารณาภาพรวมแต่ละด้านแล้ว พบว่า นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.83 และ 4.08 ตามลำดับ) ส่วนด้านกระบวนการและด้านระบบการให้บริการนักศึกษามีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการมากกว่าด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.82 และ 3.78 ตามลำดับ) สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55) เช่นเดียวกับนักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.39 และ 3.36 ตามลำดับ)

เมื่อวิเคราะห์โดยภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. พบว่าภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* ($\bar{x}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแต่ละด้านแล้ว พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเท่า ๆ กัน คือ โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการ และโดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.75 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ)

1.1.2 ความพึงพอใจแต่ละด้าน

นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ มีระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยสูงสุดและต่ำสุดสอดคล้องกัน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุดสอดคล้องกัน คือ ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินต่ำสุดสอดคล้องกัน คือ การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการให้คำแนะนำคำปรึกษา และข้อเสนอแนะ

ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุดสอดคล้องกัน คือ ความปลอดภัยในทรัพย์สิน และให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินต่ำสุดสอดคล้องกัน คือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ และความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุดสอดคล้องกันระหว่าง บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุดสอดคล้องกันระหว่างนักศึกษากับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ คือ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินสูงสุดสอดคล้องกันระหว่างนักศึกษากับบุคลากรสายวิชาการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินต่ำสุดสอดคล้องกัน คือ การให้บริการที่เกินความคาดหมาย

ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยสูงสุดและต่ำสุด ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจในทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 3) ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.10 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการ

ประเมินต่ำสุด **3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 3) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ($\bar{x}$ = 3.54 3.59 และ 3.60 ตามลำดับ)

ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 3) ให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{x}$ = 3.85 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินต่ำสุด **3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.28 3.44 และ 3.51 ตามลำดับ)

ด้านระบบการให้บริการ ภาพรวมผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจเกือบทุกประเด็นย่อยใน*ระดับมาก* ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ 2) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ 3) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.67 3.64 และ 3.64 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมินต่ำสุด **3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ($\bar{x}$ = 3.31 3.48 และ 3.50 ตามลำดับ)

1.2 ผู้รับบริการทั้งภายนอก มทส.

1.2.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านใน*ระดับมาก* ($\bar{x}$ = 3.90) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้ว พบว่าผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจใน*ระดับมาก* ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.02 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ)

1.2.2 โดยประเด็นย่อยของแต่ละด้าน

เมื่อวิเคราะห์สรุปโดยภาพรวมผู้รับบริการภายนอก มทส. มีระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยสูงสุดและต่ำสุด ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน 2) ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ 3) รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร ($\bar{x}$ = 4.39 4.24 และ

4.18 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ 2) การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน ($\bar{x}$ = 3.78 3.79 และ 3.81 ตามลำดับ)

ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ ($\bar{x}$ = 4.03 3.94 และ 3.94 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.) 2) ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ 3) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ($\bar{x}$ = 3.51 3.63 และ 3.69 ตามลำดับ)

ด้านระบบการให้บริการ ประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**สูงสุด 3 ประเด็นแรก** คือ 1) ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ 2) ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ 3) การพัฒนาระบบการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.96 3.87 และ 3.84 ตามลำดับ) และประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน**ต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย** คือ 1) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย 2) ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ 3) ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ ($\bar{x}$ = 3.61 3.76 และ 3.79 ตามลำดับ)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก มทส. และเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

2.1 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการภายในและภายนอก มทส.

ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส.

2.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ

นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและโดยภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้รับบริการภายใน มทส. ทุกประเภทมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษา และบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ตามลำดับ

3. การแสดงความเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง และข้อคิดเห็น/เสนอแนะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 27 ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด โดยสามารถจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ดังนี้

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแสดงความเห็นว่าจุดเด่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การบริการ ดี รวดเร็ว ประทับใจและมีประสิทธิภาพ มีกิริยาวาจาสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการบางคนซึ่งเป็นส่วนน้อยที่แสดงความเห็นในประเด็นดังกล่าวว่าควรปรับปรุง

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนมีความเห็นว่าจุดเด่นของส่วนการเงินและบัญชี คือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสมกับเวลาที่ให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าควรปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ขยายสถานที่ ปรับปรุงช่องบริการไม่ให้มีกระจกกั้น สร้างบรรยากาศที่เหมาะกับสำนักงานสำหรับให้บริการ จัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทั่วถึงและรวดเร็ว และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่น Internet/ATM รับบัตรเครดิตแทนเงินสด และกำหนดให้จ่ายค่าเทอมต้นเดือน/ผ่อนชำระเป็นงวด

3.3 ด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนแสดงความเห็นที่สอดคล้องกันว่าควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบ และป้ายสัญลักษณ์ที่สื่อถึงความชัดเจนในการขอรับบริการ

3.4 ภาพรวมการให้บริการ ผู้รับบริการแสดงความเห็นทั่วไปว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดีแล้ว และให้พัฒนาการทำงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

อภิปรายผล

1. ข้อจำกัดในการวิจัย

1.1 การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดในเรื่องประเด็นย่อยของแต่ละด้านมากเกินไป และการแบ่งเป็นหลายงาน ทำให้ผู้ตอบแบบประเมินไม่อยากตอบแบบประเมิน ดังนั้น อาจมีผลกระทบต่อผลการวิจัยในครั้งนี้

1.2 การศึกษาในครั้งนี้ ประสบปัญหาในการรวบรวมข้อมูลของบุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ ที่ได้รับแบบประเมินกลับมาไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรได้ จึงได้มีการรวบรวมข้อมูลถึง 3 ครั้ง กอปรกับช่วงระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่หน่วยงานอื่น หลายหน่วยงานใน มทส. ได้สำรวจความพึงพอใจเช่นเดียวกัน จึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากตอบ อาจมีผลกระทบต่อผลการวิจัยในครั้งนี้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมส่วนการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส. และทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และระบบการให้บริการตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้รับบริการได้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง มากกว่าการใช้บริการด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ ดังนั้น จึงขอกล่าวในประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ประเด็นแรก คือ การให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ และการรักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร สะท้อนให้เห็นถึงความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพด้านการเงินของเจ้าหน้าที่ที่ควรรักษาระดับไว้ และควรเพิ่มระดับให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่มีความพึงพอใจมากแต่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย คือ การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้คำแนะนำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความมีจิตสำนึกในการให้บริการ และความเอาใจใส่ ใฝ่รู้ ในเรื่องระเบียบ ข้อมูล ข่าวสารทั่วไป ที่จะทำให้มีโลกทัศน์เพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นแรก คือ ความปลอดภัยในทรัพย์สิน ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ และ

การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ สะท้อนให้เห็นถึงการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่มีผู้รับบริการบางส่วนแสดงความคิดเห็นว่าคับแคบ และควรมีกล้องวงจรปิด เพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่มีความพึงพอใจปานกลางถึงมากแต่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ และความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.) ที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงโดยจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการให้เหมาะสม และเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น รวมไปถึงการเข้มงวดเรื่องความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.)

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นแรก คือ ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดแบบฟอร์มและเอกสารหลักฐานประกอบ มีความครบถ้วน ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ แต่มีผู้รับบริการบางส่วนได้แสดงความเห็นว่าควรจัดทำแบบฟอร์มเป็นภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรต่างชาติด้วย และหากเป็นไปได้ควรจัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่มีความพึงพอใจปานกลางถึงมากแต่ได้รับการประเมินต่ำสุด 3 ประเด็นสุดท้าย คือ การให้บริการที่เกินความคาดหมาย การพัฒนาระบบการให้บริการ และความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนาการให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการเงินและบัญชีด้วยระบบ Management Information Systems (MIS) รวมทั้งต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าใจและเห็นความสำคัญของหลักฐานทางการเงินที่ต้องใช้ประกอบการรับ-จ่ายเงิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อเสนอแนะทั่วไป**

ส่วนการเงินและบัญชี ควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 จัดสถานที่ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด เป็นต้น ตามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการพร้อมการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.) เสมือนในเวลาทำการ ตามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด

1.2 จัดทำข้อมูลและแบบฟอร์มเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับผู้รับบริการชาวต่างชาติให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.3 ปรับปรุงพัฒนาระบบ MIS เพื่อให้บริการในเชิงรุกแบบ One stop service ด้วยตามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด

1.4 จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านวิชาชีพการเงินและบัญชี ที่มีจรรยาบรรณในวิชาชีพการเงินอยู่แล้วให้มีเพิ่มมากขึ้น ตามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดนอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร พัฒนาความรอบรู้ จิตสำนึกในการให้บริการ และความเอาใจใส่ ใฝ่รู้ ในเรื่องระเบียบ ข้อมูล ข่าวสารทั่วไป เพื่อเพิ่มไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด

1.5 จัดให้มีการทำวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ

1.6 จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ โดยเปลี่ยนรูปแบบการสำรวจความพึงพอใจที่ง่าย เช่น การหยิบเลือกลูกบอลใส่กล่อง การกดปุ่ม หรือวิธีอื่น ๆ ที่ผู้ประเมินได้รับความสะดวก เพื่อสำรวจว่าผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่ มากหรือน้อยเพียงใด โดยให้ผู้รับบริการประเมินหลังรับบริการทันที เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย "แบบประเมิน" ควรมีความกระชับ ไม่ควรมีรายละเอียดมากเกินไป และควรให้ประเมินโดยภาพรวมการบริการ ไม่ควรแยกประเภทการบริการทำให้ผู้ประเมินไม่อยากตอบแบบประเมิน

2.2 ในการจัดทำแบบประเมิน ควรพิจารณาเลือกประเด็นย่อยสูงสุดหรือต่ำสุดจากผลการวิจัยในครั้งนี้ไว้ เพื่อจะได้ทราบว่ามีความก้าวหน้าหรือได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นหรือยัง

2.3 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน เพื่อให้ได้แบบประเมินกลับมาตามเป้าหมาย อีกทั้งเพื่อลดปัญหาและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายการอ้างอิง

จิตตานันท์ ติกุล. (2549). การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ. ใน ***เอกสารการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ.*** นครราชสีมา: ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (ม.ป.ป.). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.** นครราชสีมา: ส่วนส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุวิมล ติรกานันท์. (2546). **การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สราวุฒิ สุจิตจร
   ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ไทย ทิพย์สุวรรณกุล
   รองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามหาวิทยาลัย

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขวัญกมล ดอนขวา
   รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก ช

แบบประเมินความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบประเมินความพึงพอใจ "การบริการรับ-จ่ายเงินนักศึกษา"
ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้รับบริการ ☑นักศึกษา
ระดับ ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก ☐อื่น ๆ โปรดระบุ.....
เพศ ☐ชาย ☐หญิง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย O ที่ตัวเลขที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด **4** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก **3** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย **1** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด **0** หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.2 การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	5	4	3	2	1	0
1.3 ความเต็มใจในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.4 ความรอบรู้ในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.5 ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.6 การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน	5	4	3	2	1	0
1.7 การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	5	4	3	2	1	0
1.8 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	5	4	3	2	1	0
1.9 การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1	0
1.10 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.11 ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.12 การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.13 การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
1.14 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1	0
1.15 ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน	5	4	3	2	1	0
1.16 รักษาความลับของผู้รับบริการ/การประชุม/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร	5	4	3	2	1	0
1.17 โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	5	4	3	2	1	0

โปรดพลิกด้านหลัง

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.2 ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.3 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.4 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.5 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ	5	4	3	2	1	0
2.6 ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.7 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.8 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2.9 การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้	5	4	3	2	1	0
2.10 ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ	5	4	3	2	1	0
2.11 ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00 น.)	5	4	3	2	1	0
2.12 ความปลอดภัยในทรัพย์สิน	5	4	3	2	1	0
2.13 โดยภาพรวม**ด้านกระบวนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	5	4	3	2	1	0
3. ด้านระบบการให้บริการ						
3.1 ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.2 ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.3 ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.4 ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ	5	4	3	2	1	0
3.5 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
3.6 ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
3.7 ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
3.8 การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ	5	4	3	2	1	0
3.9 การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	5	4	3	2	1	0
3.10 การพัฒนาระบบการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
3.11 โดยภาพรวม**ด้านระบบการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	5	4	3	2	1	0
3.12 โดย**ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	5	4	3	2	1	0

- จุดเด่นของการให้บริการ .....
- สิ่งที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ .....
- ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ☺

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบประเมินความพึงพอใจ "การบริการ ของส่วนการเงินและบัญชี"
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้รับบริการ ☐พนักงานสายวิชาการ ☐พนักงานสายปฏิบัติการ / ลูกจ้างชั่วคราว

ประเภทการบริการ

ก. **จ่ายเงินสวัสดิการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่จ่ายเงินสวัสดิการให้แก่ท่าน

ข. **จ่ายเงินสดย่อย** หมายถึง เจ้าหน้าที่จ่ายเงินสดย่อย เช่น ค่าใช้จ่ายเดินทาง ค่าใช้จ่ายดำเนินการอื่น ให้แก่ท่าน

ค. **การยืม-คืนเงินทดรองจ่าย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการยืม-คืนเงินยืมทดรองจ่ายและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ท่าน

ง. **รับเงินทั่วไป** หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเงินสด/เช็คค่าสินค้า บริการและอื่น ๆ จากท่าน

จ. **จ่ายเงินทั่วไป** หมายถึง เจ้าหน้าที่จ่ายเช็ค/เงินโอนให้แก่ท่าน

ฉ. **รับ-ส่งหนังสือ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการรับ-ส่งหนังสือให้หน่วยงาน

คำชี้แจง โปรด**ใส่ตัวเลข 5 4 3 2 1 หรือ 0** ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนงาน และระบบการปฏิบัติงานของการบริการที่ท่านได้รับ ซึ่งตัวเลขดังกล่าวมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 0 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

✱ **หากท่านไม่ได้รับบริการประเภทใดให้ว่างไว้**

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทการบริการ					
	ก. จ่ายเงินสวัสดิการ	ข. จ่ายเงินสดย่อย	ค. เงินทดรองจ่าย	ง. รับเงินทั่วไป	จ. จ่ายเงินทั่วไป	ฉ. รับ-ส่งหนังสือ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
1.2 การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า						
1.3 ความเต็มใจในการให้บริการ						
1.4 ความรอบรู้ในงานและการให้บริการ						
1.5 ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ						
1.6 การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน						
1.7 การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ						
1.8 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง						
1.9 การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้						
1.10 ความเท่าเทียมในการให้บริการ						
1.11 ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ						
1.12 การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ						
1.13 การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ						
1.14 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						
1.15 ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน						
1.16 รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร						
1.17 โดยภาพรวม**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						

โปรดพลิกด้านหลัง

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทการบริการ					
	ก. จ่ายเงินครั้งเดียว	ข. จ่ายเงินหลายงวด	ค. เงินตรงจ่าย	ง. รับเงินทั่วไป	จ. จ่ายเงินทั่วไป	ฉ. รับ-ส่งหนังสือ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ						
2.1 มีการแนะนำการให้บริการ						
2.2 ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ						
2.3 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ						
2.4 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ						
2.5 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ						
2.6 ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ						
2.7 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ						
2.8 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ						
2.9 การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้						
2.10 ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ						
2.11 ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00-13.00 น.)						
2.12 ความปลอดภัยในทรัพย์สิน						
2.13 โดยภาพรวม<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
3. ด้านระบบการให้บริการ						
3.1 ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ						
3.2 ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ						
3.3 ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ						
3.4 ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ						
3.5 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.6 ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ						
3.7 ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ						
3.8 การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ						
3.9 การให้บริการที่เกินความคาดหมาย						
3.10 การพัฒนาระบบการให้บริการ						
3.11 โดยภาพรวม<u>ด้านระบบการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						
3.12 โดย<u>ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด						

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

➲ จุดเด่น .....

➲ สิ่งที่ควรปรับปรุง .....

➲ ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ☺

แบบประเมินความพึงพอใจ "การบริการรับ-จ่ายเงินทั่วไป"

ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้รับบริการ ☐บริษัทเอกชน ☐ห้างหุ้นส่วน ☐ร้านค้า ☐หน่วยงานของรัฐ

☐อื่น ๆ โปรดระบุ .....

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ตามประเภทการบริการที่ท่านรับบริการ และ**ใส่ตัวเลข 5 4 3 2 1 หรือ 0** ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนงาน และระบบการปฏิบัติงาน ของการบริการที่ท่านได้รับ ซึ่งตัวเลขดังกล่าวมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด **4** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก **3** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย **1** หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด **0** หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

ประเภทการบริการ ☐ รับเงินทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเงินสดหรือเช็คค่าสินค้าและบริการจากท่าน

☐ จ่ายเงินทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่จ่ายเช็ค/เงินโอนค่าสินค้าและบริการให้แก่ท่าน

✱ **หากท่านไม่ได้รับบริการประเภทใดให้ว่างไว้**

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทการบริการ	
	รับเงินทั่วไป	จ่ายเงินทั่วไป
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
1.2 การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า		
1.3 ความเต็มใจในการให้บริการ		
1.4 ความรอบรู้ในงานและการให้บริการ		
1.5 ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ		
1.6 การมีทักษะในการสื่อสารและประสานงาน		
1.7 การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ		
1.8 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง		
1.9 การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้		
1.10 ความเท่าเทียมในการให้บริการ		
1.11 ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ		
1.12 การมีวาจาสุภาพในการให้บริการ		
1.13 การมีกิริยาสุภาพในการให้บริการ		
1.14 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		
1.15 ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน		
1.16 รักษาความลับของผู้รับบริการ/ข้อมูลของผู้รับบริการ/องค์กร		
1.17 โดยภาพรวม**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด		

โปรดพลิกด้านหลัง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประเด็นความพึงพอใจ	ประเภทการบริการ	
	รับเงินทั่วไป	จ่ายเงินทั่วไป
2. ด้านกระบวนการให้บริการ		
2.1 มีการแนะนำการให้บริการ		
2.2 ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ		
2.3 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ		
2.4 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ		
2.5 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ		
2.6 ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ		
2.7 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ		
2.8 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ		
2.9 การให้บริการภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้		
2.10 ความสม่ำเสมอในการให้บริการในเวลาทำการ		
2.11 ความสม่ำเสมอในการให้บริการนอกเวลาทำการ (12.00 - 13.00 น.)		
2.12 ความปลอดภัยในทรัพย์สิน		
2.13 โดยภาพรวม<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด		
3. ด้านระบบการให้บริการ		
3.1 ความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ		
3.2 ป้ายแสดงเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ		
3.3 ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบในการขอรับบริการ		
3.4 ความเหมาะสมของแบบฟอร์มในการขอรับบริการ		
3.5 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
3.6 ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ		
3.7 ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการ		
3.8 การให้บริการที่ตอบสนองกับความต้องการ		
3.9 การให้บริการที่เกินความคาดหมาย		
3.10 การพัฒนาระบบการให้บริการ		
3.11 โดย<u>ภาพรวมด้านระบบการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด		
3.12 โดย<u>ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด		

- จุดเด่น .....
- สิ่งที่ควรปรับปรุง .....
- ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ☺

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก ค

สรุปจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สรุปจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**					
1 บริการรวดเร็ว	64	50	6	4	4	1 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้	12	5	6	1		1 การให้บริการที่เท่าเทียมกัน	4		3		1
2 ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	28	23	5			2 ควรมีกิริยาวาจาสุภาพ	8	3	2	2	1	2 ควรปรับปรุงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	2	1		
3 มีกิริยาวาจาสุภาพ	14	13			1	3 ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	8	4	2	2		3 คนทำดีก็ทำต่อจงพยายามรักษาไว้นาน ๆ อย่าท้อเสียก่อน	1		1		
4 การบริการดี	10	6	2	1	1	4 ควรปรับปรุงเรื่องการแต่งกายและบุคลิกภาพ	5	1	4			4 ควรจัดทำข้อมูลสำคัญเป็นภาษาอังกฤษ สำหรับบุคลากรต่างชาติ	1			1	
5 มีความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	10	7		2	1	5 ควรมีความเต็มใจให้บริการ	4		2	2		5 ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้รอบรู้และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการให้คำแนะนำที่ดี	1		1		
6 การให้คำแนะนำ ปรึกษา และข้อเสนอแนะ	7	6	1			6 ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	5	1	3	1		6 ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	1	1			
7 อัธยาศัยดี	7	4	1		2	7 ควรปรับปรุงการให้บริการ	3	2	1			7 งานสวัสดิการควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน	1		1		
8 มีความเป็นกันเอง	6	4	1		1	8 งานจ่ายเงินสวัสดิการควรให้บริการที่รวดเร็ว	3		3			8 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามได้ โดยไม่ต้องให้ติดต่อกับหัวหน้าส่วนเพียงอย่างเดียว	1		1		
9 ความเต็มใจในการให้บริการ	4	3			1	9 ควรให้บริการด้วยใจ	2	2				9 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้	1	1			
10 เจ้าหน้าที่สวย น่ารัก	4	2	2			10 ควรมีความเคารพคณาจารย์บ้าง	2		2			10 เจ้าหน้าที่บางคนไม่เต็มใจให้บริการ	1				1
11 เป็นมิตร	4	4				11 ควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	2		2			11 เจ้าหน้าที่มีน้อยกว่าช่องบริการ	1	1			
12 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3	2	1			12 ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	2		2			12 ปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	1				1
13 มีความพร้อมในการให้บริการ	3	2			1	13 เจ้าหน้าที่หน้าตาเคร่งเครียด	2	1	1			13 ผู้ให้บริการดีและมีประสิทธิภาพดีมาก	1	1			
14 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2		1	1		14 ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	2	2				14 ไม่ควรทำงานเกินหน้าที่และยุ่งเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	1		1		
15 เจ้าหน้าที่มีทักษะและความชำนาญ	2	1		1		15 เมื่อรับบริการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2	1		1		15 เวลามีผู้มารับบริการหลายราย เจ้าหน้าที่ทำงานเร่งเกินไป จนเหมือนลน ขอให้ใจเย็นอีกนิด และลำดับขั้นตอนให้ดี	1				1

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สายป.	สายว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สายป.	สายว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สายป.	สายว.	ภายนอก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**					
16 มีความตรงต่อเวลา	2	1		1		16 การให้คำแนะนำ	2	1	1			16 ควรให้บริการเชิงรุก	1			1	
17 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1				17 ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้รอบรู้และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการให้คำแนะนำที่ดี	1		1			17 การให้บริการของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจอย่างมาก	1				1
18 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	1	1				18 การประสานงานไม่ราบรื่น	1		1			18 ควรฝึกทักษะการพูดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1		1		
19 ความเป็นระเบียบ	1	1				19 การรับประทานอาหารและแต่งตัวระหว่างปฏิบัติหน้าที่	1		1								
20 เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้	1			1		20 ควรตรวจสอบหลักฐานให้ครบถ้วน จึงจะมีความน่าเชื่อถือ	1	1									
21 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจทำงาน	1		1			21 ควรบริการในเชิงรุก	1			1							
22 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ให้บริการ	1	1				22 ควรมีความชัดเจน ตรวจสอบได้	1		1								
23 บริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1			1		23 ควรมีความพร้อมในการให้บริการ	1			1							
24 บุคลากรมีความสามัคคี	1		1			24 ควรให้เกียรติผู้อื่น	1		1								
25 มีความชัดเจน	1			1		25 ควรแสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ	2		2								
26 มีความเป็นตัวของตัวเอง	1		1			26 ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการเบิกจ่าย	1		1								
27 มีผู้หญิงมาก	1		1			27 ควรมีความตรงต่อเวลา	1	1									
28 มีระดับการบริการและความสุภาพสูง	1			1		28 ความผิดพลาดในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่แล้วมาเรียกเงินคืนภายหลัง	1		1								
29 ให้บริการประทับใจ	1				1	29 ความละเอียด รอบคอบของการทำงาน	1	1									
						30 ควรมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	1	1									
						31 งานสวัสดิการควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน	1		1								

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**						**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :**					
						32 เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามได้ โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการย้อนกลับไปหน่วยงาน	1		1								
						33 เจ้าหน้าที่ควรมีความเอื้ออาทร	1		1								
						34 เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลไม่ชัดเจน	1		1								
						35 เจ้าหน้าที่ในส่วนงานควรมีการพูดคุยกันมากกว่านี้	1	1									
						36 เจ้าหน้าที่ไม่แม่นระเบียบ เมื่อจ่ายเงินผิดแล้วมาเรียกคืนภายหลัง	1		1								
						37 เจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้รับบริการมากเกินไป(งานสวัสดิการ)	1		1								
						38 เจ้าหน้าที่ไม่มีการทำงานแทนกัน	1		1								
						39 อย่าแสดงกิริยาอาการ เมื่อผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูล	1		1								
ด้านกระบวนการ :						**ด้านกระบวนการ :**						**ด้านกระบวนการ :**					
1 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	10	10				1 ควรจัดให้มีโต๊ะกรอกแบบฟอร์ม และเก้าอี้นั่งรอเพิ่มขึ้น	21	16	3	1	1	1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง	2	2			
2 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4	2	1		1	2 อาคารสถานที่คับแคบ	11	7	2	2		2 การคำนวณเวลาของ OT ควรจะประสานงานกับต้นเรื่องในเวลาขอ	1		1		
3 การให้บริการช่วงพักกลางวัน	2		2			3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทั่วถึงและรวดเร็ว	10	8	1		1	3 การจ่ายเงินช้า	1	1			
4 ความเหมาะสมของอาคารสถานที่	2	1	1			4 ความเพิ่มช่องบริการ	10	10				4 ควรกำหนดขั้นตอนและเอกสารการขอรับบริการ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ ๆ	1		1		
5 ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	2			1	1	5 ความหลากหลายในช่องทางการให้บริการ เช่น Internet	4	2	2			5 ควรกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	1		1		

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภาย นอก
ด้านกระบวนการ :						**ด้านกระบวนการ :**						**ด้านกระบวนการ :**					
6 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	2	2				6 ควรขยายสถานที่รอรับบริการ	4	2	1	1		6 ควรปรับปรุงแบบฟอร์มให้มีความชัดเจน	1	1			
7 การจ่ายชำระเงินตรงตามกำหนด	1				1	7 ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ	3	1	2			7 ควรปรับปรุงระยะเวลาในการจ่ายเช็คให้เร็วขึ้น	1		1		
8 การจ่ายชำระเงินรวดเร็ว	1				1	8 ควรมีการจัดคิวเพื่อรับบริการ	3	2	1			8 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่งบประมาณ ส่วนใหญ่เรื่องจะล้างที่ส่วนนี้	1		1		
9 การประชาสัมพันธ์ดี	1	1				9 การจ่ายเงินช้า	2		1	1		9 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานภายในหน่วยงาน	1		1		
10 ความถูกต้องชัดเจน	1		1			10 ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการนอกเวลาทำการ	2	2				10 ควรมีการ Fax หลักฐานการโอนเงิน	1				1
11 ความปลอดภัย	1	1				11 ควรเพิ่มการรักษาความปลอดภัย	2	2				11 ควรมีการกระจายงาน บางคนงานมาก บางคนงานน้อย	1		1		
12 ความละเอียดในการตรวจสอบเอกสาร	1		1			12 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการขั้นตอนการเบิกจ่าย	2				2	12 ควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับรายการที่เป็นวัสดุและครุภัณฑ์	1		1		
13 ทำงานเป็นระบบ	1	1				13 ระบบเอกสารมากเกินไป	2		1		1	13 ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยก่อน คืนว่ามาเรียกเงินคืนภายหลัง	1				1
14 บริการนอกเวลาทำการ	1	1				14 ควรมีน้ำดื่มไว้ให้ดื่มพร้อมแก้วใส ๆ	2		2			14 ควรมีความยืดหยุ่นตามความจำเป็น	1		1		
15 มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	1		1			15 ควรปรับปรุงบรรยากาศห้องทำงาน โดยเฉพาะเอกสาร กระดาษ	2			2		15 ควรมีบริการตรวจสอบทาง Internet	1				1
16 เมื่อมีการโอนเงินค่าสินค้าแล้วมีการFax หลักฐานมาให้ทุกครั้งทำให้บริษัทฯ ตรวจสอบง่าย	1				1	16 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก	2	2				16 ควรมีระบบการโอนเงินในกรณีอยู่ต่างจังหวัด	1				1
17 บรรยากาศข้างในเย็นดี	1	1				17 การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1	1				17 ทำไมตัดบริการชำระเงินผ่านทาง Internet ออกไป	1	1			
18 ป้ายประกาศ และเอกสารวารสารอ่านระหว่างรอ	1			1		18 การโอนเงินให้นักศึกษาควรรวดเร็ว	1	1				18 ปรับปรุง Web ให้เป็นปัจจุบัน	1		1		

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก
ด้านกระบวนการ :						**ด้านกระบวนการ :**						**ด้านกระบวนการ :**					
19 สถานที่ทำงานดูดี	1		1			19 ขั้นตอนการคืนเงินทดรองจ่าย ควรพัฒนาระบบการคืนเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งข้อมูลกลับของผู้คืนเงินฯ	1			1		19 ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน	1		1		
20 สถานที่และสิ่งแวดล้อมสะอาด มีระเบียบ	1				1	20 ควรกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	1		1			20 ควรจัดให้มีโต๊ะกรอกแบบฟอร์ม และเก้าอี้นั่งรอเพิ่มขึ้น	2	2			
21 สภาพแวดล้อม	1	1				21 ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงานและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	1			1		21 ควรมีเอกสารหรือหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอการรับบริการ	2	2			
						22 ควรปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการให้บริการ	1	1				22 อาคารสถานที่คับแคบ	2	1	1		
						23 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการส่งเช็คไปกทม.	1				1	23 ควรมีกล้องวงจรปิดทุกห้อง	1	1			
						24 ควรมีการตรวจสอบเอกสารที่รวดเร็ว	1			1		24 จุดยืนรอรับบริการแคบเกินไป	1	1			
						25 ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	1	1				25 ทางไม่ค่อยสว่าง	1	1			
						26 ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มทุกอย่างให้ครบถ้วนและชัดเจน	1	1				26 ควรมีการจัดสำนักงานใหม่	1		1		
												27 ควรมีการผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้	1	1			
						27 การบริการที่ตอบสนองความต้องการ	1	1				28 ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ	1	1			
						28 ช่องให้บริการมีกระจกกั้นทำให้ต้องก้มลงพูดกับเจ้าหน้าที่ในเคาน์เตอร์	1		1			29 ควรขยายเวลาทำการ	1				1
						29 ด้านหน้าของหน่วยงานควรทำให้โล่ง ๆ มีสีเขียวจะเพิ่มบรรยากาศการทำงาน	1			1		30 ไม่ค่อยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการเสียภาษีหรือคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มการเสียภาษี	1			1	
						30 บรรยากาศดูลึกลับ	1	1				31 สลิปเงินเดือนควรระบุรายการรายรับอื่นว่าเป็นค่าอะไร	1		1		
						31 ควรมี One Stop Service	1			1		32 อยากให้จ่ายทางบัญชีโดยผ่านทาง ATM ได้	1	1			
						32 ควรรับบัตรเครดิตแทนเงินสด	1			1		33 ควรจัดทำข้อมูลสำคัญเป็นภาษาอังกฤษ สำหรับบุคลากรต่างชาติ	1			1	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/สนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก
ด้านกระบวนการ :						**ด้านกระบวนการ :**						**ด้านกระบวนการ :**					
						33 ควรกำหนดให้จ่ายล่วงหน้าต้นเดือน	1	1									
						34 ควรขยายเวลาการให้บริการ	1	1									
						35 ควรมีระบบการโอนเงินในกรณีอยู่ต่างจังหวัด	1				1						
						36 ความยืดหยุ่นเรื่องเวลาทำการ	1	1									
						37 ควรปรับปรุงเรื่องการจัดโต๊ะทำงานให้เหมาะสม	1		1								
						38 ควรมีเอกสารหรือหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างรอการรับบริการ	1		1								
						39 ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	1			1							
						40 บางครั้งจะ Fax หลักฐานมาช้าบ้างเล็กน้อย	1				1						
						41 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก	1			1							
						42 การกำหนดระยะเวลารับเช็คหลังส่งของที่ชัดเจน	1				1						
ด้านระบบ :						**ด้านระบบ :**						**ด้านระบบ :**					
1 *มีอุปกรณ์ครบถ้วน*	1		1			1 ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	6	1	4	1		1 ควรมีระบบสารสนเทศอิเล็คทรอนิกส์ เช่น แบบฟอร์มการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของส่วนการเงิน ฯ	1		1		
						2 ควรปรับปรุงเรื่องระบบ MIS เพื่อการบริการที่รวดเร็ว	3		3			2 คอมพิวเตอร์งานสวัสดิการช้ามาก	1		1		
						3 ควรแสดงป้าย สัญลักษณ์บอกแต่ละจุด	3	2	1			3 ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	1		1		
						4 ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้	1	1				4 ควรเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้รับบริการ	1	1			
						5 ควรพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ	1		1			5 ควรเพิ่มการบริการด้านการเงินที่อาคารวิชาการ	1			1	
						6 ควรปรับปรุงเรื่องข้อมูลระบบงบประมาณ	1		1			6 งานควรแยกกระจายออกไปยังหน่วยอื่น เช่น เรียนรวม (ค่าลงทะเบียน) หอพัก(ค่าหอพัก)	1			1	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุดเด่น						สิ่งที่ควรปรับปรุง						ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ					
รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น					รายละเอียด	จำนวนผู้แสดงความเห็น				
	รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก		รวม	นศ.	สาย ป.	สาย ว.	ภายนอก
ด้านระบบ :						**ด้านระบบ :**						**ด้านระบบ :**					
						7 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ การสื่อสาร และคอมพิวเตอร์	1		1			7 ควรมีระบบการบริการมีความทันสมัยกว่านี้	1	1			
						8 เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องทันสมัยและรวดเร็ว	1		1			8 หากมีการจัดการผ่านระบบคอมฯ น่าจะช่วยระบบสารสนเทศได้อย่างมากและมีประสิทธิภาพ	1		1		
						9 ควรเพิ่มเครื่อง printer เท่ากับจำนวนประเภทบริการ	1			1		9 ปรับระเบียบให้ชัดเจนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	1		1		
						10 ควรลดอัตราค่าไฟฟ้า	1				1	10 ควรพิจารณากฎ ระเบียบให้เอื้อต่อมหาวิทยาลัยนอกระบบ และมีความคล่องตัวเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ	1			1	
						11 ควรมีการจ่ายเงินโดยตรงกับสถานพยาบาล โดยพนักงานไม่ต้องสำรองจ่าย	1		1								
ภาพรวมของการให้บริการ						**ภาพรวมของการให้บริการ**						**ภาพรวมของการให้บริการ**					
												1 การปฏิบัติงานในภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดีแล้ว	3	1	1	1	
												2 ดีแล้ว	0	1			
												3 พัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ๆ ไปเรื่อย ๆ	1				1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติหัวหน้าโครงการและผู้ร่วมวิจัย

หัวหน้าโครงการ	**นางวารี เชื้อปรุง**
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนการเงินและบัญชี
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4091
ประสบการณ์ในงานวิจัย	การกระจายอำนาจทางการคลังสู่ท้องถิ่นด้านรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางณภัสชนก พะนะจะโปะ
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การบัญชี) สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานบัญชี
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4095
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางสุดารัตน์ พินิจ
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานตรวจจ่าย
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4095
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นักวิจัย	นางมนทชา กาลอินทร์
วุฒิการศึกษา	การศึกษาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานเงินเดือน
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-3316
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางสาวศุภกาญจน์ กิจพาณิชย์
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานธนาคาร
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4097
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางสาวสายรุ้ง สังกรณีย์
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานงบประมาณ
	ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4092
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นักวิจัย	นางสาวชุติมา เรืองกระโทก
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การบัญชี) สถาบันราชภัฏนครราชสีมา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้างานการเงินนักศึกษา ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4098
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางสาวอรวรรณ จรุงจิตอภินันท์
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิสาหกิจ (ควบคุมภายใน-เทคโนธานี) ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4095
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางสาวมัณฑนา สายบำรุง
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิสาหกิจ (ควบคุมภายใน-ฟาร์ม มทส) ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4099
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นักวิจัย	นางจิตศิริเสาวนีย์ โนรี
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิสาหกิจ (ควบคุมภายใน-สุรสัมมนาคาร) ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4880
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

นักวิจัย	นางกัญญาณัฐ ยอดจะบก
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์และพัฒนา ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4100
ประสบการณ์ในงานวิจัย	การวิเคราะห์และประเมินผลโครงการเงินยืมเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	พนักงานดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นักวิจัย	นางนภาพร ภู่ทอง
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยสยาม
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์และพัฒนา ส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์	0-4422-4100
ประสบการณ์ในงานวิจัย	-
ผลงานที่ตีพิมพ์ออกเผยแพร่	-
รางวัลที่เคยได้รับ	-

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี