



การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่  
ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
The Quality Service Improvement and Development of  
Registration Officers for RMUTP's Students in Digital Era

วัชร สุวรรณแขก  
จันทนา โชติกรณ

งานวิจัยนี้ได้ทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้(วิจัยสถาบัน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษา และเพื่อประเมินผลการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ศึกษาปัญหาและความต้องการการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 124 คน เพศหญิง 146 โดยได้แจกแบบสอบถามที่งานทะเบียน ทั้ง 9 คณะฯ ละ 30 ชุด และนักศึกษามารับบริการในปีการศึกษาที่ 1/2560 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการนักศึกษา แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่สภาพแวดล้อมของสำนักงาน โดยสรุปผลความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะดังนี้ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.03$ ) และ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.46$ ) ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.15$ ) และด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.09$ ) คณะศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.49$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.48$ ) คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.77$ ) และด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.76$ ) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.18$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.13$ ) คณะบริหารธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.94$ ) และ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 3.82$ ) คณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.16$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.09$ ) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.15$ ) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 3.98$ )

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสถาบันวิจัยและพัฒนา คณะ  
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยและสถานที่ในการดำเนินงานไว้ ณ ที่นี้



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญรูป	ค
สารบัญตาราง	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 การบริหารคุณภาพโดยรวม	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีกับการบริการ	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	20
2.4 การติดต่อสื่อสาร	23
2.5 บุคลิกภาพ	26
2.6 หลักมนุษยสัมพันธ์	31
2.7 การประชาสัมพันธ์	35
2.8 การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมสำนักงาน	41
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
ศึกษาข้อมูลโดยกำหนดวิธีการและขั้นตอน	45
บทที่ 4 ผลการวิจัย	48
ผลการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา	48
ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการ	49

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผล	72
5.2 อภิปรายผล	73
5.2 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา	
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	
ประวัติผู้วิจัย	



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1 แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ	15
2.2 หลักการประชาสัมพันธ์	41



## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาในการให้บริการทั้งมหาวิทยาลัย	49
4.3 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	53
4.4 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	54
4.5 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	57
4.6 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะศิลปศาสตร์	59
4.7 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	61
4.8 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	63
4.9 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะบริหารธุรกิจ	66
4.10 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์	67
4.11 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น	69



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีภาระหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ แก่สังคมและการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมตั้งนั้นเพื่อให้การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับ ความต้องการของสังคม การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้สามารถ พึ่งตนเองรู้จักคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลายในทุก สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย แต่ละมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ อีกทั้งมีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยและ เชื่อมต่อในระดับประเทศตลอดจนถึงในระดับนานาชาติทั่วโลก โดยอาศัยเครือข่ายในอินเทอร์เน็ต ใน ปัจจุบันบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อกิจกรรมในมหาวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับความ เจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งทำให้โลกมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แนวโน้มการเปิดเสรีในด้านต่างๆและการแข่งขันในระดับภูมิภาค และระดับ โลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐมีภารกิจ หลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ เน้นด้านอุตสาหกรรมและการบริการ มีความสามารถในการ แข่งขันภายใต้คุณธรรมและจริยธรรม ส่งเสริมการวิจัยเชิงการบูรณาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและมุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัย

จากความรับผิดชอบดังกล่าวมหาวิทยาลัยได้แบ่งส่วนงานออกเป็นคณะ สำนักงานและ หน่วยงานย่อยซึ่งเป็นงานบริการและสนับสนุนงานหลักประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ ห่างไกลกันนัก ได้แก่

1. วิทยาเขตเทเวศร์
2. วิทยาเขตโชติเวช
3. วิทยาเขตพัฒนชยการพระนคร
4. วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์
5. วิทยาเขตพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ



5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีนโยบายขยายหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความจำเป็นเพื่อสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา โดยมีเป้าหมายในการให้บริการและเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการพร้อมกับเน้นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนในการให้บริการ โดยมีแนวทางที่สำคัญคือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยี การลดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การให้บริการแก่นักศึกษา การกำหนดแนวทางปรับปรุงงานทะเบียน เพื่อให้มีรูปแบบมาตรฐาน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถบริการนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาในการบริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 9 คณะ

### ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. พื้นที่ในการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 9 คณะ ได้แก่
  1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
  2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
  3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
  4. คณะบริหารธุรกิจ
  5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
  7. คณะศิลปศาสตร์
  8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
  9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
2. นักศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1) นักศึกษาที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการ งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 9 คณะ
  - 2) กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มารับบริการทั้ง 9 คณะๆ ละ 30 คน โดยใช้เกณฑ์จำนวนนักศึกษาที่มารับบริการในแต่ละวันและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับปัญหาและความต้องการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียน
2. ได้รูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คณะ หมายถึง คณะ 9 คณะ

นักศึกษา หมายถึง ผู้เข้ามาศึกษา ระดับปริญญาตรี ทั้ง 9 คณะ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย ทั้ง 9 คณะ

**รูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพ** หมายถึง แบบแผนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการสอบถามการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษา ของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**บุคลิกภาพ** หมายถึง ตัวบุคคลโดยส่วนรวม ทั้งลักษณะท่าการอันได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความต้องการทางสมอง การทำกิจกรรมต่างๆ และลักษณะทางความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

**มนุษยสัมพันธ์** หมายถึง กระบวนการสร้าง ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่น โดยใช้จิตวิทยาในการแสดงออกทางวาจาและพฤติกรรมกระทำ ซึ่งใช้ความรู้สึก ความเข้าใจที่ดีต่อกัน เปิดใจกว้างยอมรับผู้อื่นและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

**เทคนิคการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยน การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นทั้งข้อเท็จจริง ค่านิยม ความคิด และทัศนคติ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยผ่านวิธีการและกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์ใช้ติดต่อกัน ได้แก่ การเขียน การพูด และการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ โดยการติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องมีความเข้าใจถูกต้องชัดเจนตรงกันระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

**การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจในความรับผิดชอบของงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตลอดจนขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอรับบริการจากงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน หมายถึง ความเป็นระเบียบ การจัดบรรยากาศ  
สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลข่าวสาร ความปลอดภัยในการให้บริการแก่นักศึกษาผู้มารับ  
บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจตคติในการให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความเต็มใจในการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเสมอภาคและเป็นกันเอง



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework of the Study) ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management)
2. แนวคิดและทฤษฎีกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. การติดต่อสื่อสาร
6. บุคลิกภาพ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์
8. การประชาสัมพันธ์
9. การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมสำนักงาน
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Mangement)

การบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม เป็นการจักระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหารองค์การ การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคคล และการบริหารการเงินเป็นต้น วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเอง ได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การประยุกต์ใช้ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมในองค์การ จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดเป็นการทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์การ สามารถลดต้นทุนในการผลิต และการดำเนินงานได้ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้วยังทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัว และประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์การในระยะยาว ผลที่องค์การจะได้รับจากการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้น คือการมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงซึ่งมีการกำจัดของเสียหรือทำให้ของเสียในองค์การลดลง ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีอีกด้วย (ทองทิภา วัระยะพันธุ์ 2545 :46-47)

## ความหมายของ TQM

Total Quality Management หรือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมเป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า TQM หมายถึง การบริหารคุณภาพโดยรวมความหมายของ TQM มีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการเป็นวัฏจักรขององค์กรที่สมาชิกทุกคนให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

## การบริหารจัดการคุณภาพ

การบริหารจัดการคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุดโดยสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพของนักคิดด้านการจัดการคุณภาพ ดังนี้ โดยสรุป การพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพสามารถแบ่งได้ 4 ระดับได้แก่ เหมาะสมกับมาตรฐาน เหมาะกับประโยชน์ใช้สอย เหมาะกับต้นทุนและเหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น โดยที่สามารถจะแยกพิจารณาคุณสมบัติออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ พิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ 1)สมรรถนะ 2) ลักษณะเฉพาะ 3)ความเชื่อถือได้ 4)ความสอดคล้องตามที่กำหนด 5)ความทนทาน 6)ความสามารถในการให้บริการ 7)ความสวยงาม 8)การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียงของสินค้า
2. คุณภาพของการบริการ ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ 1)ความเชื่อถือได้ 2) การตอบสนองความต้องการ 3)ความสามารถ 4)การเข้าถึงได้ 5)ความสุภาพ 6)การติดต่อสื่อสาร 7)ความน่าเชื่อถือ 8)ความปลอดภัย 9)ความเข้าใจลูกค้า 10)สามารถรู้สึกได้ในบริการ

นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณา แนวคิดที่สำคัญของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงได้แก่

แนวความคิดของ Walter A. Schewhart นักสถิติชาวอเมริกันที่ได้เริ่มใช้หลักการทางสถิติมาประยุกต์ใช้ในการควบคุมคุณภาพ ที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistic Quality Control) หรือ SQC โดยที่ Schwartz ได้พัฒนาแผนภูมิการควบคุม และการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างวงจรควบคุมที่เรียกว่า Schwartz Curcle ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ Plan Do Study Action หรือ PDSA ที่ต่อมาได้มีการพัฒนาปรับปรุง โดย Deming การเป็น Deming Curcle หรือ วงจร PDCA

แนวความคิดของ Willium Edwards Deming นักสถิติชาวอเมริกัน มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้กับระบบอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น และกลับมาก่อระตุ้นให้วงการธุรกิจและอุตสาหกรรมของอเมริกาตื่นตัวพัฒนาคุณภาพและเปิดรับหลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม (Totla Quality Management) หรือ TQM นอกจากนี้ Deming ยังเสนอหลักการสำคัญในการจัดการคุณภาพ 14 ข้อ (Deming's 14 Points) ได้แก่ 1)สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ 2)

ยอมรับปรัชญาการบริการคุณภาพใหม่ ๆ 3) ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ 4) ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจที่ราคาเพียงอย่างเดียว 5) ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 6) ทำการฝึกอบรมทักษะอย่างสม่ำเสมอ 7) สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น 8) กำจัดความกลัวให้หมดไป 9) ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ 10) ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ 11) ยกเลิกการกำหนดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข 12) ยกเลิกสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน 13) การศึกษาและการเจริญเติบโต 14) ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

แนวความคิดของ Kaoru Lihikawa นักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่นที่พัฒนาแนวคิดวงจรถวลคุณภาพ (Quality Control Circles) หรือ QCC จนเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และแนวความคิดในการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ CWQC ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ TQM ในประเทศตะวันตก ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการควบคุมคุณภาพ โดยหลักสถิติ หรือที่เรียกว่า 7 QC Tools ได้แก่ 1) ฟิงเหตุและผล 2) การวิเคราะห์ 3) แผนภาพ 4) แผนภูมิแท่ง 5) แผนภูมิการควบคุม กระบวนการ 6) แผนผังการกระจาย 7) รายงานการตรวจสอบ

นอกจากนี้ Ishikawa ยังมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่พนักงานทุกคนที่จะต้องร่วมกันปฏิบัติ โดยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลงานแก่องค์กรซึ่งแตกต่างจากแนวคิดของผู้บริหารในชาติตะวันตก ที่นิยมมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้กับหน่วยงานด้านคุณภาพขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพจึงมักจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น ๆ และยังปล่อยให้เกิดผลงานด้อยคุณภาพออกไปสู่มือของลูกค้า (ณัฐพันธ์ เจริญพันธ์. 2545: 39-40)

### หลักการสำคัญของการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพ (Quality Management) ประกอบไปด้วยงานที่สำคัญ ดังนี้

1. การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Management) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการวางแผนคุณภาพ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการคุณภาพ โดยที่การจัดการคุณภาพ จะต้องบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานทุกระดับ ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ที่จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นและให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพ ที่เป็นรูปธรรม และเข้าถึงทุกส่วนขององค์กร โดยผู้บริหารจะต้องสร้างวิสัยทัศน์ คุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และนำวิสัยทัศน์มาแปลเป็นภารกิจ กลยุทธ์ และแผนคุณภาพที่มีความชัดเจน ครอบคลุม และเป็นรูปธรรม

2. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร จะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ด้วยความรอบคอบและความเข้าใจในข้อจำกัดของสถานการณ์ โดยผู้พัฒนาจะต้องศึกษา วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามหลักเหตุผล และหลักการทางวิทยาศาสตร์ โดยพยายามหาวิธีการที่เรียบง่ายแต่มีประสิทธิภาพที่สุด มาใช้ในการแก้ปัญหาและการพัฒนาผลงาน ซึ่งต้องดำเนินงานผ่านการบริหาร การฝึกอบรม และการส่งเสริมแรงอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีจิตสำนึก มีความมุ่งมั่นและต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในทุก ระดับ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความเป็นเลิศ (Excellence) ของคุณภาพและการดำเนินงาน

3. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการจัดระบบการทำงานและการ ปฏิบัติการ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกิดขึ้น มีคุณสมบัติสอดคล้องกับที่กำหนดไว้ซึ่งจะ ดำเนินการโดยกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์ และวิธีการติดตามตรวจสอบคุณภาพเพื่อประเมินและ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐาน โดยปรับการดำเนินงานและผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน โดยผู้ควบคุมคุณภาพจะตัดสินใจแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม การควบคุมคุณภาพจะเป็นทั้งงาน พื้นฐานและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการจัดการคุณภาพเพื่อสร้างความแน่ใจว่าธุรกิจสามารถ ดำเนินงานอย่างคงเส้นคงวา และส่งมอบงานที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ตรงตามที่ตกลงและอย่างสม่ำเสมอ

การนำหลักการ Deming มาใช้กับ TQM คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในการดำเนินงาน ดังนั้นในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์กร Deming ได้นำเสนอวงจร PDCA (Plan Do Check Act) เพื่อเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผนถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดโดยจุดเริ่มต้น จะต้องมีการตระหนักถึงปัญหาและกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกทางเลือกและ วิเคราะห์ทางเลือกเพื่อเลือกวิธีที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา

2. การปฏิบัติ (Do) นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ โดยมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบได้ ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นอย่างถ่องแท้แล้วและให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน รู้ถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ มีการจัดอบรมเพื่อดำเนินงานตามแผนและมีการจัดทรัพยากรที่จำเป็น

3. การตรวจสอบ (Check) มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน การ ประเมินควรประเมินการดำเนินงานขององค์กร ว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแผนหรือไม่และเนื้อหาสาระ ของแผนมีความครบถ้วนหรือไม่ หากการประเมินพบว่าผลงานออกมาได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายก็ สามารถนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในครั้งต่อไปได้

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act) ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้ เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารและ หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรทราบ สิ่งที่สำคัญถ้าหากพบว่าการไม่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น เกิดจากการวางแผนที่ไม่ดีตั้งแต่ต้น องค์กรจะต้องหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อนแล้วจึงทำการ ปรับปรุงคุณภาพการวางแผน และปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วยองค์ประกอบที่สำคัญของ TQM มี 3 ประการ คือ

4.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) ลูกค้าเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจ อยู่รอด และความมุ่งหมายธุรกิจ คือ การสร้างและรักษาลูกค้าของ Peter F. Drucker פרמאָראַרย่ดด้าน



การบริหารธุรกิจร่วมสมัย ที่กระตุ้นให้คิดว่าธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ เพื่อลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะธุรกิจจะใหญ่เพียงใด ถ้าไม่สามารถขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าเป้าหมายได้ การทำธุรกิจจะไม่ประสบผลสำเร็จได้ ลูกค้าคือคุณภาพ และคุณภาพคือลูกค้า

ดังนั้นพนักงานในองค์กรธุรกิจทุกคน จึงต้องมีสำนึกในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนต้องสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า ไม่ใช่เพื่อเอาใจเจ้านายเท่านั้น เพราะลูกค้าเป็นผู้ให้เงินเดือน ความสุขและความมั่นคงในชีวิต ลูกค้าจึงมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งในทุก ๆ องค์กร ทำให้ธุรกิจต้องติดตามเรียนรู้ และพยายามคิดแบบลูกค้า ตลอดจนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาของธุรกิจ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ สร้างความพอใจ และความชื่นชมจากลูกค้าอย่างแท้จริง นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริง ๆ หรือเรียกว่า ลูกค้าภายนอก (External Customer) ที่ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะขยายตัวครอบคลุมไปถึงพนักงานหรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเรา ซึ่งรองรับผลงานหรือบริการจากเราที่เรียกว่าลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยเราจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่พวกเขา ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นห่วงโซ่คุณภาพ จากผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ผู้ส่งมอบและลูกค้าภายใน ไปจนถึงลูกค้าภายนอกที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพของธุรกิจ โดยความสัมพันธ์จะต้องเป็นระบบที่สอดคล้อง ส่งเสริมและต่อเนื่องกันอย่างเหมาะสม ถ้าห่วงโซ่มีความบกพร่อง ก็จะทำให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพขาดความสมบูรณ์และสร้างปัญหาขึ้น ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องมีสำนึกแห่งคุณภาพ และความเป็นเลิศ ทำงานให้เสร็จแบบขอไปที แต่ต้องระลึกเสมอว่าผลงานของเราจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ธุรกิจส่งมอบให้แก่ลูกค้า ถ้าผลงานของเรามีปัญหา ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานในขั้นต่อไปมีอุปสรรค และทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะมีผลกระทบในด้านลบย้อนกลับมาที่เขาในที่สุด

4.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะก่อให้เกิดโมเมนตัม ซึ่งจะทำให้การก้าวไปข้างหน้าของธุรกิจสะดวก คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการที่ซับซ้อนและครอบคลุมทั้งองค์กรที่ทำ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจแก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

4.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์

4.2.2 พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง

4.2.3 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติไม่สร้างความสูญเสียจากการตรวจสอบ

4.3 การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employees Innovation) พนักงานทุกคน ทั้งพนักงานระดับล่าง และผู้บริหารในหน่วยงาน จะต้องร่วมมือกันโดยทุกแผนกต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรคุณภาพเดียวกัน (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์.2545 : 60-64)

#### วัตถุประสงค์ของ TQM คือ

1. การลดต้นทุนและการพัฒนาคุณภาพสินค้า หรือบริการจะเป็นวัตถุประสงค์เบื้องต้นในการดำเนินงานด้านคุณภาพ เพื่อการดำรงอยู่ และการแข่งขันขององค์กร
2. สร้างความพอใจ ความซื่อสัตย์ของลูกค้าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับปัจจุบันและอนาคต ซึ่งธุรกิจต้องดำเนินงานในเชิงรุก เพื่อให้ได้และธำรงรักษาลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
3. การสร้างความพึงพอใจในงานพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ให้เขามีความมุ่งมั่น และทุ่มเทในการทำงานของธุรกิจ
4. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการเจริญเติบโตในอนาคต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างองค์กรคุณภาพโดยสมบูรณ์ ซึ่งจะสอดคล้องกับปรัชญาขององค์กรเรียนรู้ ที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ และพัฒนาการ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งเราอาจจะกล่าวได้ว่า TQM เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างองค์กรเรียนรู้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545 : 66-67)

#### ประโยชน์ของ TQM

1. ช่วยให้ผู้บริหารและองค์กรสามารถรับรู้ปัญหาของลูกค้า และความต้องการที่แท้จริงของตลาด เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการตรงกับความต้องการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
2. ให้ความสำคัญกับระบบที่เรียบง่ายและผลลัพธ์ที่ลดความสูญเสียและความสูญเสียเปล่าในการดำเนินงานและการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาระบบ ขั้นตอน และการจัดเก็บข้อมูลการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ แก้ไขง่าย ไม่เสียเวลากับงานที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจ
4. พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการสร้างรายได้ของธุรกิจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน
5. มุ่งพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ให้มีคุณภาพสูงสุดในทุกมิติ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545 : 67-68)

#### การนำ TQM ไปประยุกต์ปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์กรคุณภาพ

องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเนื่องจากคุณภาพเป็นพลวัต ดังนั้นในการประเมินรูปธรรมขององค์กรคุณภาพนั้น จึงค่อนข้างทำได้ยากแต่อย่างไรก็ตามคุณสมบัติโดยทั่วไปขององค์กรคุณภาพ สามารถพิจารณาได้ตามเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลคุณภาพ (Malcolm Baldrige Quality Award) หรือ MBQA ของสหรัฐอเมริกา ดังนี้ คือ 1)ภาวะผู้นำ 2)ข้อมูลสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ 3)การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ 4)การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5)การจัดกระบวนการคุณภาพ 6)คุณภาพและผลการดำเนินงานการนำ TQM ไป

ประยุกต์ใช้ในองค์กรให้เกิดผลนั้น ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งที่คุ้มค่าหากองค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อสร้าง TQM ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ขั้นตอนในการนำ TQM ไปสู่การปฏิบัติมีดังนี้

1. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการยอมรับ โดยทั่วไปในองค์กรและผู้ที่ผ่านมาการคัดเลือกต้องสามารถทำงานเต็มเวลาได้ คอยติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขปัญหาได้

2. การวางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและกลยุทธ์ด้านคุณภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว โดยมีการกำหนดเวลา มีการสื่อสาร ให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจัดการ TQM มีการพัฒนาผู้นำและสร้างทีมงาน มีการอบรมความรู้และทักษะในการบริหารคุณภาพ มีการปลูกฝังวัฒนธรรม TQM มีการจัดระบบเอกสารเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้ากับงานเอกสาร มีการปรับโครงสร้างและระบบงาน มีการเปลี่ยนระบบประเมินผลและการให้รางวัลโดยให้ความสำคัญกับผลงานของทีม

3. การดำเนินงาน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องตามแผนแม่บท เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุและเป็นระบบ

4. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไข มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปรับปรุง และหาแนวทางการปฏิบัติงานที่บรรลุคุณภาพสูงสุดอยู่เสมอ ไม่หยุดความพอใจอยู่กับความสำเร็จเดิมแต่ต้องมุ่งมั่นปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

5. มีการเสริมแรงเพื่อรักษาปรัชญา และวัฒนธรรมการดำเนินงานแบบ TQM ให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า TQM หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์สำหรับลูกค้าต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ซึ่งจะเป็นการบริหารงานที่พลวัตหรือการไม่หยุดนิ่ง TQM จะมีขอบเขตการดำเนินงานที่กว้างขวางในการดำเนินงานซึ่งจะครอบคลุมมากกว่าการสร้างหลักประกันในคุณภาพสินค้าหรือบริการ TQM เป็นกระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนในทุกขั้นตอนทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จินตนา บุญงการ. (2539:7-8) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ (Service) โดยให้ความหมายเป็นข้อ ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวอักษรนี้ 1)ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Smiling & Sympathy : S) 2)ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ (Early Response : E ) 3)แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ (Respectful : R ) 4)การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ (Voluntaries Manner : V ) 5)การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและของหน่วยงานในองค์กร (Image Enhancing : I ) 6)ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

(Courtesy : C ) 7)ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการหวังเอาไว้ (Enthusiasm : E )

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2545 : 6) ให้ความหมายของคำว่าบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบงานนั้น ๆ

จินตนา บุญบงการ. (2539 : 7) ให้ความหมายของคำว่าบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

ปรัชญา เวสสารชัย (2540 : 6) ให้ความหมายของคำว่าบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538 : 30) ให้ความหมายของคำว่าบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุป จากความหมายดังกล่าวข้างต้น การบริการ หมายถึง ขบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหนึ่ง ด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเสมอภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของอีกบุคคลหนึ่ง ตามที่บุคคลนั้นคาดหวัง

### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการมาประกอบเป็นเอกสารในการวิจัย ดังต่อไปนี้

Kendall. (1973 : 37) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่รวม ๆ ระหว่างความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

Good. (1973 :27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Morse.(1973 : 127) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน เครียดก็ จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

พิน คงพูน.(2551 : 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

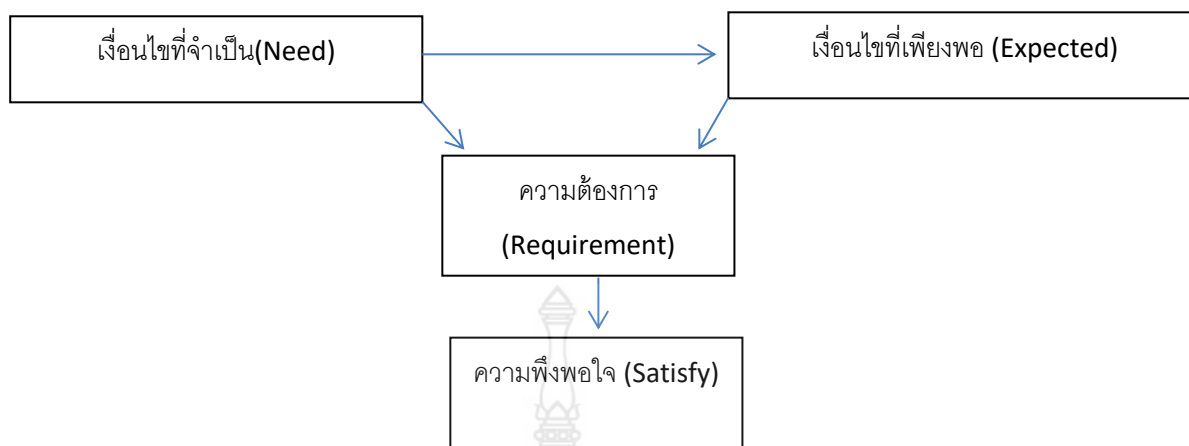
วัลลภา ชาตหาด.(2532 : 65) ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ คือ การให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้การบริการอย่างต่อเนื่อง และการให้การบริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉา โทบุญ. (2534 : 11-12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จิตติพันธ์ เตชะคุปต์.(2542 : 19) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

เพลินทิพย์ โกเมศโสภ.(2544 : 21) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุ และในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง สามารถอธิบายได้โดยแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ  
ที่มา : เสรี วงษ์มณฑา.2536 : 1

### ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริหารมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

กมลชนก อ่อนอัมสิน และคณะ.(2545 : 19) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ บริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสการบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของ

การเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535 : 126) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ. (2537 : 17) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการการให้บริการประชาชนว่าสถานที่ให้บริการประชาชน สำหรับการบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

1. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยน ชื่อ-สกุล ขออนุญาตปลูกสร้างการขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยการบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอโดยการออกแบบพิมพ์แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่
2. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อนหรือการบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่นการบริการประชาชนเคลื่อนที่

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะได้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ 2) ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก 3) ไม่ปล่อยให้งานค้างคั่ง 4) ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา 5) ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ 6) บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท 7) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน 8) มี

การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ 9) ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทน 10) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 11) ใช้กฎหมายระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่ทรงง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อ ในการขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ 12) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์ พร้อมสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

สมชาติ กิจยรรยง.(2535 : 17 -18) กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

1. สดับ ได้แก่ ภาวะรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่การให้บริการ ก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

2. สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผู้รับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

3. สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกมาทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

4. สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการ ผู้มารับบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการขอรับประทานอาหารประเภทใด โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคารและต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทุกๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้ 1) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี 2) ชื่อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ 3) อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น 4) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก 5) ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก 6) ต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้ 7) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต และได้รับเกียรติ 8) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ 9) ต้องการให้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ 10) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ตีเข้าใจง่าย และทันต่อเวลา 11) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับบริการโดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโห โกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ



การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาทางหรือ อวัจนภาษา อธิบายได้ดังนี้

1. การติดต่อโดยใช้ภาษา คือการติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถเสริมสร้างมิตรที่ยืนยาวและก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดี
2. การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลาโดยบางครั้งจะใช้ควบคู่กับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช่ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดง และไม่ควรแสดง

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับบริการแสดงที่ดี คือ การมีกิริยาที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษา ซึ่งประกอบด้วย การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตนแต่ไม่อ่อนแอแข็งแกร่งแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้ การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการอย่าอารมณ์เสียง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด ระวังกิริยาทางไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร ความเป็นผู้รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง ยอมรับคำติชมจงถือคติว่าการติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้างเพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ตั้งใจฟังผู้มารับบริการเพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะและขอบคุณในโอกาสอันควร

การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานและเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ หลัก 5 ส. ดังนี้

1. สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการคือ 1) มีเศษวัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณที่ทำการหรือบริการหรือไม่ 2) มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่ 3) มีสิ่งของไม่จำเป็นปะปนอยู่บริเวณที่ทำงานหรือไม่ 4) ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่ 5) สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบสกปรกหรือไม่

2. สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการคือมีการกำหนดทิศทางทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการมีระบบการจัดเก็บแยกประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4. สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไปมีการตกแต่งสถานที่ให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

5. สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กรรวมทั้งรู้จักผู้มารับบริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ละประเภท

การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่การบริการ ปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ

ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่การบริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วยข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับบริการ มีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทางรักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการบรรณาธิการในการทำงาน ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ย. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้ เยี่ยมเยียน ยืดหยุ่น ยิ้มแย้ม ยกย่อง และยืนหยัด

บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2546 : 7) การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ต้องยึดหลักการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ทันเวลา 3) อย่างเพียงพอ 4) อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะเสร็จสิ้น 5) อย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

บาร์นาร์ (Barnard) กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจการรับบริการเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกระตุ้นของสิ่งจูงใจอันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินสิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางการที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือและความรู้สึกพอใจที่ทำงานอย่างเต็มที่

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าของหน่วยงาน

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันอันดีมิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันอันดีมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

จากแนวคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยมีแนวคิดว่า ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ คือ ระบบการให้บริการเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัจจัยในความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ดังนั้นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อเขาได้รับบริการ คือ การบริการที่เท่าเทียมกันหรือเป็นธรรม รวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนเพียงพอ การบริการอย่างก้าวหน้า สุภาพอ่อนน้อมและต่อเนื่อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สุนีย์ ชีรดากร.(2544 : 92) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าการทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นข้างหน้าบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อน

พจนานุกรมของแวบสเตอร์ โดย คลอลิน. (1975: 268) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นความมุ่งหวังหรือคาดหวังถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าการจะเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมจำเป็นตามสมควรแห่งฐานะหรือสถานภาพ

ฟิงค์และแวกแนลล์.(อ้างถึงใน สุทิน อินทร์ทอง. 2541 :39) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่าง ที่คิดไว้

พจนานุกรมของอ็อกซ์ฟอร์ด.(อ้างถึงใน สุทิน อินทร์ทอง. 2541 :39) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตในซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็นเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความหมายของความคาดหวังได้ว่า ความคาดหวังเป็น สภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเป็น ด้วยวิจลณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ว่าจะเป็นหรือจะเกิดขึ้น ตามความ จำเป็นความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งตัวชีวิตสังเคราะห์จากทฤษฎี เกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ แบลูรา ได้เสนอว่าสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ กล่าวคือ มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับเหตุการณ์ เรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลกรรมที่จะเกิดจากพฤติกรรม ความรู้ที่มนุษย์เรียนรู้เหล่านี้เป็น ความเชื่อที่มีผลในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง จากการเรียนรู้ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ดังกล่าว เมื่อ ประสบกับเหตุการณ์หนึ่ง มนุษย์จะอาศัยประสบการณ์ของตนคาดหวังเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตามมาได้ ทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวลและความคาดหวังวันต่อเหตุการณ์ ซึ่งมีผลต่อการ ตัดสินใจและการแสดงพฤติกรรมใดหรือไม่

Turner.(1982 : 349 – 351) กล่าวถึงทฤษฎีบทบาทในเชิงทฤษฎีปฏิกรรม สัญลักษณ์นิยมไว้ โดย เปรียบเทียบเหมือนกับ “การเล่นละครเวที” ซึ่งจะประกอบด้วยลักษณะความคาดหวังทั่ว ๆ ไป 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคาดหวังจาก “บท” หมายถึง ภาวะเป็นจริงต่าง ๆ ทางสังคมจะสามารถเปรียบเทียบได้ เช่นเดียวกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและ ควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขทางสังคมที่แตกต่างกันไปแต่ละ รูปแบบของแต่ละสังคม

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่น ๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเทียบ เสมือนต้นร่างที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวด้วยบุคคลในสังคม จึง ต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออก และสามารถ มีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่น ๆ

3. ความคาดหวังจาก “ผู้ชม” เป็นการคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ กัน ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่าง ถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวังร่วมกัน

Vroom.(อ้างถึง สติต สงศ์สุวรรณ. 2539 : 490) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับตัวแปร ได้แก่ ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองเพียงใด ความ พอใจหรือไม่พอใจที่เขาได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้รับผลอันนั้น เมื่อมี โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามคาดหวัง

ส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น เนื่องมาจากเขาคาดหวังในสิ่งนั้นว่ามีประโยชน์หรือโทษต่อเขาเพียงใด หรืออาจมีการชั่งใจในผลได้ผลเสียที่เขาจะได้รับมากน้อยเพียงใด ถ้าผลที่ได้รับเป็นผลดีตามความต้องการมากกว่าผลเสีย บุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นมากขึ้น

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า จากทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความคาดหวัง การที่บุคลากรตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมย่อมคาดหวังล่วงหน้าถึงประโยชน์ที่ตนเองได้รับโดยตรงตามความต้องการที่มีซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

### ทฤษฎีภาวะผู้นำ (Theory of Leadership)

Fred E Fiedler (อ้างถึง สลิต วงศ์สุวรรณค์. 2539 : 241 – 242) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึงบุคคลที่ริเริ่มหรือส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงการกระทำของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นผู้ที่สนับสนุนส่งเสริมให้มีการสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในกลุ่ม

Stogdill and Coons (อ้างถึงใน พิสมัย วิบูลยสวัสดิ์. 2548 : 296) กล่าวว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดผลงานของกลุ่ม ขวัญและความพอใจของสมาชิกกลุ่มรวมไปถึงสามารถนำกลุ่มไปสู่เป้าหมายได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ซึ่งผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ มีการตัดสินใจในตัวเองสูง
2. มีความใกล้ชิดกับสมาชิกในหมู่คณะ ทำตัวเป็นกันเองเข้ากันได้กับหมู่คณะและสามารถและเปลี่ยนความคิดเห็นกับหมู่คณะได้
3. มีการป้องกันผลประโยชน์ของกลุ่ม รักษาไว้ซึ่งการกระทำในนามหมู่คณะเมื่อกลุ่มถูกตำหนิ
4. มีการเสริมสร้างความสามัคคีและมิตรไมตรีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดในหมู่คณะ โดยพยายามลดข้อขัดแย้งไม่ลงรอยกัน ความเห็นอภิปรายในกลุ่มให้ลดลง
5. มีการแบ่งสรรงานผู้นำที่ดีต้องสามารถกำหนดลักษณะงานทั้งของตนและของสมาชิกผู้อื่นในหมู่คณะให้ชัดเจนได้และเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของงานแต่ละส่วนที่สมาชิกกลุ่มทำอยู่
6. มีความสามารถระงับการกระทำบางประการที่สมาชิกเห็นควรกระทำ ตลอดจนสามารถยับยั้งการกระทำของกลุ่มได้ด้วย
7. มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานหรือสมาชิกกลุ่มด้วย อันจะทำให้ทั้งตนเองและสมาชิกได้รู้ถึงกิจกรรมของกลุ่มเสมอ
8. ยอมรับการกระทำของสมาชิกกลุ่มมีการสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มมานะพยายามที่จะทำงานให้ได้ผลดีกว่าเดิมเสมอ
9. มีความกล้าที่จะตัดสินใจ โดยเฉพาะเมื่อได้พิจารณาไตร่ตรองเรื่องสั้น ๆ อย่างรอบคอบพอสมควรแล้ว และเมื่อตัดสินใจแล้วก็พร้อมที่จะรับผิดชอบในผลที่จะตามมา

10. มีการเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ถือว่าความคิดของตนเองถูกที่สุดเสมอไป แต่ควรยึดความคิดของสมาชิกกลุ่มมีคุณค่าด้วย รู้จักรับฟังความคิดของสมาชิกด้วยใจเป็นธรรม และยังให้แก่งคิดที่ดีเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมด้วย

11. มีการรู้จักผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี เช่น รู้ถึงศักยภาพ ความสนใจ ความถนัดของแต่ละคนเพื่อเป็นประโยชน์ในการมอบหมายงาน

12. มีความเสียสละให้แก่งานของหมู่คณะ ได้รับการชื่นชมยินดีสรรเสริญจากลูกน้องหรือผู้ร่วมงาน รู้จักเสียสละความสุขสบายส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

13. มีความสามารถเหมือนสมาชิกกลุ่มในด้านวิชาการงานเฉพาะอีกทั้งมีความสามารถในด้านอื่น ๆ ที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับงานของกลุ่มโดยตรง เช่น ความสามารถในการเข้าใจคน

สุรางค์ จันทร์เอม. (2537 : 5) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่สามารถประสานงานของกลุ่มให้ความต้องการของกลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้ได้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของกลุ่มของตน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยคาดหวังว่าหากเจ้าหน้าที่ที่มีภาวะผู้นำตามลักษณะเหล่านี้ จะสามารถพัฒนาความรู้ความเข้าใจต่องานทะเบียนได้ เพื่อพร้อมที่จะให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

## การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

Smith และ Wakeley (อ้างถึงใน อารี เพชรมุด. 2539 : 133) ได้กล่าวว่า การสื่อสาร คือการให้หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก โดยวิธีการพูด การเขียนและการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ

Miller (อ้างใน ปรมะ สตะเวทิน. 2536 : 12) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึงการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ส่วน Kahn (อ้างถึงในอารี เพชรมุด. 2539 : 133) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นระบบสังคมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของกลุ่มองค์กรของสังคม และอารี เพชรมุด. (2539 : 134) ได้สรุปไว้ว่า การสื่อสาร คือ การส่งข่าวสาร ข้อมูล แนวคิด ตลอดจนทัศนคติ

### ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ในการพัฒนาทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับประเทศ นักศึกษาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในกระบวนการพัฒนาจะต้องได้รับการพัฒนาเสียก่อน ทั้งนี้เพราะการพัฒนาจะต้องอาศัย ความร่วมมือจากนักศึกษาหรือบุคคลอื่น ๆ สามารถให้ความร่วมมือกัน นักศึกษาจะต้องมีความรู้มีเจตคติที่ดีต่อการพัฒนา ตลอดจนมีความเข้าใจถึงความจำเป็นและแผนงานของโครงการพัฒนาเสียก่อนจึงจะเกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมในการเข้าร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers และ Shoemaker (1971 : 81 – 86) เรื่องกระบวนการยอมรับวิทยาการใหม่หรือการยอมรับการเผยแพร่

นวัตกรรมซึ่งเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความคิดใหม่หรือวิธีการปฏิบัติใหม่ถูกเผยแพร่ไปยังสมาชิกในระบบสังคม ทั้งนี้การเผยแพร่นวัตกรรมทุกชนิดจะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ (เกตนิ จุฑาวิจิตร.2542 : 70-72) คือ

1. นวัตกรรม การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ และยอมรับได้เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อลักษณะของนวัตกรรม สำหรับลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับของสมาชิกในสังคม มี 5 ประการ คือ

1.1 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Reactive Advantage) หมายถึง การที่นวัตกรรมหนึ่งถูกรับรู้ว่ามีคุณค่าสูงกว่าสิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจจะปรากฏอยู่ในรูปของผลกำไรทางเศรษฐกิจ หรือการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสถานภาพสังคมได้

1.2 ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม

1.3 ความซับซ้อน (Complexity) คือการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความยากหรือง่ายในการเข้าใจ หรือโดยการนำไปใช้

1.4 ความสามารถทดลองได้ (Testability) คือ หากนวัตกรรมนั้น ๆ สามารถทดลองให้เห็นจริงได้ว่ามีประโยชน์หรือคุณค่าต่อบุคคลหรือกลุ่มคน

1.5 ความสามารถในการสังเกตผล (Observe ability) คือการที่ผลของนวัตกรรมมองเห็นได้ นวัตกรรมใดที่สามารถเห็นผลได้ชัดเจนจะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่สังเกตผลได้ยาก

2. ช่องสาร เป็นช่องทางที่เผยแพร่ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับนวัตกรรมได้ถูกส่งผ่านจากแหล่งสารหรือผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางการสื่อสาร ทั้งนี้วัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร ดังนั้นช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ คือ สิ่งที่ขนส่งสารหรือพาหนะของสารเป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่สารไหลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สำหรับหลักเกณฑ์การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ผู้ส่งสารสามารถใช้ตัดสินใจในการเลือกดังนี้ มีสื่ออะไรให้เลือกใช้ได้บ้าง มีงบประมาณมากน้อยเพียงใด ความนิยมของผู้ส่งสารสื่อใดเข้าถึงนักศึกษามากที่สุด โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สื่อใดมีอิทธิพลมากที่สุด สื่อใดมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารมากที่สุดและสื่อใดเหมาะสมกับเนื้อหาของสารมากที่สุด

3. ช่วงเวลาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ใช้ประกอบในการพิจารณากระบวนการเผยแพร่ นวัตกรรม เนื่องจากนวัตกรรมหนึ่ง ๆ จะได้รับการยอมรับจากบุคคลในสังคมหนึ่ง ๆ ภายใต้ระยะเวลาที่แตกต่างกัน

4. สมาชิกภายในสังคม หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นทางการ สมาชิกในองค์กรหรือระบบสังคมย่อย ซึ่งสมาชิกจะรวมตัวกันเพื่อแสวงหาทางแก้ไขร่วมกันเพื่อกระทำการใดที่มีเป้าหมายร่วมกัน

### ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม 3 ประเภท (เกศินี จุฑาวิจิตร. 2542 : 45) คือ

1. การตัดสินใจ โดยบุคคล (Optional Decision) คือ การที่บุคคลตัดสินใจด้วยตนเองได้ โดยอิสระว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น
2. การตัดสินใจโดยกลุ่มหรือโดยส่วนรวม (Collective Decision) คือ การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมได้หรือไม่นั้น ต้องขึ้นอยู่กับมติของกลุ่มก่อนว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่
3. การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ (Authority Decision) เป็นการตัดสินใจโดยที่ผู้มีอำนาจเป็นการตัดสินใจที่ไม่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตัดสินใจที่มีต่อนวัตกรรมนั้น แต่เป็นการตัดสินใจโดยหน้าที่

### กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นกระบวนการหรือการกระทำที่มีได้เกิดขึ้นในทันทีทันใด แต่เป็นการที่เกิดขึ้นติดต่อกันในช่วงเวลาที่นานพอสมควร ซึ่ง โรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (1971 : 167 -168) ได้สรุป กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นที่บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม แต่ยังไม่เข้าใจข่าวสารไม่ครบบริบูรณ์ การรับรู้มักเป็นโดยบังเอิญ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการอยากรับรู้ต่อไป อันเกิดจากมีความต้องการที่นำนวัตกรรมไปใช้แก้ปัญหาที่ตนเองประสบอยู่
2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion) เป็นขั้นที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบนวัตกรรมนั้น ๆ บุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น เริ่มมีความสนใจและแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มในกระบวนการขั้นตอนนี้จะมีการใช้ความคิดมากกว่าขั้นตอนแรกผลจะให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น บุคคลจะรู้ว่านวัตกรรมทุกอย่างมีลักษณะของความเสถียรอยู่ด้วยเขาจึงต้องการแรงเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นใจบุคคลจะแสวงหาแรงเสริมได้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่จะไตร่ตรอง จะยอมรับนวัตกรรมนั้นดีหรือไม่ดี ช่วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่
4. ขั้นการนำไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองดูกับส่วนน้อยก่อนว่าได้ผลดีหรือไม่และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่
5. ขั้นตอนการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมหรือแรงเสริมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่กระทำไปแล้ว แต่บุคคลอาจเปลี่ยนไปในทางตรงกันข้ามได้ ถ้าเขาได้รับข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับมา ขั้นยืนยันนี้จะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจในระยะเวลาหนึ่ง ในขั้นนี้บุคคลใกล้ชิดจะมีบทบาทมาก



จากแนวคิด ทฤษฎี การติดต่อสื่อสารและกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าการพัฒนาความรู้ความเข้าใจของบุคลากร เพื่อให้รับรู้การพัฒนารูปแบบ งานทะเบียนใหม่ เป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่มีมุ่งเน้นเปลี่ยนแปลงการทำงานด้วยความเข้าใจและเจตคติต่อ งานทะเบียน ทั้ง 9 คณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงจำเป็นต้องนำกระบวนการตัดสินใจ การยอมรับนวัตกรรมและการติดต่อสื่อสารมาใช้

## บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มาจากคำศัพท์ภาษาลาตินว่า Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครสวมใส่เวลาเล่นละคร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีบทบาทที่สวมใส่แต่ในชีวิตประจำวัน บุคลิกภาพของบุคคลมักจะมองในแง่ของคุณลักษณะต่างๆไป ของบุคคลนั้น มุ่งไปในทางคุณลักษณะทางกายและทางใจ แต่นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้หลายทัศนะด้วยกัน เช่น มอร์แกน กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะเด่นของบุคคลรวมถึงการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ชวนพิศ ทองทวี. (2544 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่จะช่วยในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมและแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

วิจิตร อาวะกุล. (2545 : 8) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ อันเป็นปฏิกริยาร่วมของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น อารมณ์ ความคิด เจตคติ สติปัญญา ความสามารถ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจที่สะสมมาตั้งแต่เกิดว่ามีอยู่อย่างไร เพียงไร

รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2543 :3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างกับบุคคลอื่น ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความสนใจ ทักษะคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา

ยงยุทธ์ เกษสาคร. (2541 : 184) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลทำให้มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งภายนอกและภายใน โดยส่วนรวม ลักษณะท่าทางที่แสดงออกของแต่ละบุคคล เช่น การพูดจา การแต่งกายและอารมณ์ที่แสดงออกมา

จากคำนิยามทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง พฤติกรรมรวมของบุคคลซึ่งมีลักษณะเฉพาะคน ๆ หนึ่ง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเป็นการปรับตัวของบุคคล

บุคลิกภาพแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนจากสภาพภายนอกของคนและสามารถที่จะปรับปรุงได้โดยใช้เวลาไม่นานนัก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา สุขภาพ การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การแสดงทางสีหน้าและแววตา การพูดจา

2. บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในใจหรืออุปนิสัยใจคอ ซึ่งมองไม่เห็นสัมผัสไม่ได้ เป็นความรู้สึกนึกคิด

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะหลายประการ บางอย่างก็สามารถสังเกตเห็นได้ แต่บางอย่างก็ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ สิ่งประกอบเป็นบุคลิกภาพ ได้แก่

1. รูปร่างหน้าตา (Body) ได้แก่ ความสูง เตี้ย อ้วน สีของผม สีของผิว สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลของแต่ละคนกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด โลก ความเฉลียวฉลาด ความเชื่อมั่นในตนเอง กิริยาท่าทาง การแต่งกาย ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเอง และบุคคลอื่น

2. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ขีดจำกัดของลักษณะทางกายภาพที่มีในแต่ละบุคคลในการที่จะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้ามีมาแต่กำเนิดเรียกว่า ความถนัดตามธรรมชาติ หรือพรสวรรค์ เช่น มีความสามารถในด้านกีฬา ดนตรี ศิลปะ

3. ความคล่องแคล่วว่องไว (Mobility) เกี่ยวข้องกับอวัยวะกล้ามเนื้อที่มีส่วนในการเคลื่อนไหว การทำงานประสานสัมพันธ์ระหว่างกล้ามเนื้อและระบบประสาท ผู้ที่มีประสาทไว้มักจะมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้เร็ว และเรียนรู้ในสิ่งแวดล้อมปรับตัวได้เร็ว และได้รับยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น

4. สติปัญญา (Intelligence) หมายถึงความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้เป็นการประสมประสานของประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความจำ การเรียนรู้ ความเข้าใจ การสังเกต การวางแผนการทำงาน การมีวิจาร์ณญาณในการทำงาน สติปัญญาทำหน้าที่เป็นผู้แสดงบทบาทของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

5. การแสดงตน (Self Expression) คนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันเมื่อเขาได้แสดงออกโดยเสรีทางความคิด ความต้องการและอารมณ์บางคนชอบแสดงตนออกอย่างเปิดเผย ในขณะที่บางคนพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเอง บางคนคิดมากกว่าลงมือทำ แต่บางคนทำมากกว่าคิดการแสดงออกของคนมักมี 2 ลักษณะ คือ พวกเขาชอบแสดงตัว (Extroversion) และพวกเขาชอบเก็บตัว (Introversion) อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่ชอบออกความคิดเห็นชอบการแสดงตัวมีความต้องการเอาชนะสูงและเป็นที่รู้จักในสังคมมากกว่าผู้ที่ชอบเก็บตัว

ลักษณะของคนที่มีความบุคลิกภาพดี สุขภาพร่างกายสมบูรณ์ ท่าทางสง่า กระฉับกระเฉงสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือเข้ากับผู้อื่นได้ดีในทุกกาลเทศะ มีอารมณ์ขัน ร่าเริงมีโอกาสอันสมควร เป็นคนมีเหตุผล ละเอียดยรอบคอบ มีความอดทนและมีกำลังใจ กล้าในการเผชิญกับภาวะคับขันหรืออุปสรรค

ต่าง ๆ มองโลกในแง่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ตนเห็นว่าได้พิจารณาแล้ว ยอมรับความเป็นจริงที่ได้พิสูจน์แล้วแม้สิ่งนั้น ๆ จะขัดกับความเชื่อหรือความเห็นดั้งเดิม

หลักเบื้องต้นในการปรับปรุงบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา

นักวิชาการ Adler ได้ให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการปรับปรุงบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. จงพยายามตัดคำว่า “ไม่” ออกจากการกระทำ พฤติกรรมและการพูด จะต้องแสดงให้เห็นว่าตนเองสามารถที่จะทำได้ และพยายามทำแต่สิ่งที่ดีเท่านั้น โดยฝึกให้เป็นนิสัยจนกระทั่งทำได้โดยไม่ต้องฝืนทำ

2. มั่นใจในตนเอง และมีจินตนาการที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวโน้มของสังคม และจงพยายามกำหนดจุดยืนของตน หาทางฟันฝ่าอุปสรรคให้ไปถึงจุดกำหนดของตนเองในทางที่ถูกต้อง

3. เป็นผู้ที่ยืดหยุ่นอยู่กับที่ให้ทุกสิ่งทุกอย่างเคลื่อนไหวเสมอ หาทางเปลี่ยนแปลงตนเองให้ไปสู่บุคลิกภาพที่น่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นได้จากการสังเกต การจดจำการเปรียบเทียบและนำสิ่งที่ดีมาเป็นหลักในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนไปสู่จุดนั้นให้ได้

4. สร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นกับตนเอง โดยถือว่าตนเองก็เป็นคนที่มีความสามารถไม่แพ้คนอื่นไม่ดูถูกตนเอง ต้องถือว่าเมื่อคนอื่นทำได้เราก็ทำได้ ตรวจสอบผลการกระทำของตนเองอยู่เสมอ ๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องให้การกระทำคราวต่อไปอยู่ในสภาพที่เหมาะสม

5. พยายามเป็นบุคคลที่ร่าเริงแจ่มใสอยู่เสมอ ทำตนเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส ยิ้มได้ทุกสถานการณ์ การฝึกให้เป็นผู้ร่าเริงอยู่ตลอดเวลา นั้น แรก ๆ อาจทำได้ยากแต่ถ้าฝึกฝนเป็นประจำก็จะมีทางประสบผลสำเร็จ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของแต่ละคนที่สามารถจะพัฒนาได้ โดยมุ่งให้ผลที่ดี มิได้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพัฒนาต่างๆ ตามที่ได้แนะนำมาแล้วเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาอยู่มาก และถือเป็นส่วนสำคัญที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาข้อสรุปว่า ทำไมการพัฒนาบุคลิกภาพของแต่ละคนซึ่งใช้เกณฑ์เดียวกันจึงไม่ได้ผลเดียวกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามีดังต่อไปนี้

1. ด้านชีววิทยา หรือส่วนประกอบเป็นตัวบุคคลเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะเสริมสร้างให้แนวโน้มในการพัฒนาบุคลิกภาพสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย ซึ่งควรพิจารณาดังต่อไปนี้ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีก่อนการปฏิสนธิและปรากฏการณ์ต่างๆ ขณะคลอดออกมาเป็นทารกความสมบูรณ์ของการวิภาค ระบบประสาท และสิ่งแวดล้อมทั่วไปเกี่ยวกับร่างกายของตน ลำดับชั้นการเจริญเติบโตของอวัยวะส่วนต่าง ๆ และวุฒิภาวะ

2. ด้านสังคม เป็นเครื่องสนับสนุนการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญ เพราะมีอิทธิพลสูงสามารถจะบังคับให้บุคคลในสังคมคล้อยตามพฤติกรรมของส่วนรวมตลอดมา ทั้งนี้อาจเกิดจากสาเหตุตามธรรมชาติในการเลียนแบบของบุคคล อันที่จะให้เกิดการยอมรับจากบุคคลอื่น เช่น สถานภาพทางครอบครัว ความมั่นคง ความอยู่รอดของครอบครัว เป็นสิ่งแรกที่แต่ละบุคคลพึงประสงค์ การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่แรกเกิด และการ

เป็นแบบอย่างของพ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัว ระดับเศรษฐกิจของครอบครัวและส่วนรวม ภูมิลำเนาของครอบครัว ซึ่งจะต่างกันไปโดยตำบลที่อยู่ และสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ปัญหาอันเกิดจากกลุ่มชน ทั้งส่วนใหญ่และส่วนน้อย อันมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น ๆ ด้วย ปัญหาในการครองชีพ ความสะดวกสบาย สุขภาพ การศึกษา สวัสดิการและความปลอดภัยของชีวิต ปัญหาเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมและค่านิยมที่เป็นอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต

3. ด้านจิตวิทยาเป็นเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคคลและพยายามทำความเข้าใจถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลให้แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว รวมถึงการประพฤติปฏิบัติทุกอย่างของบุคคลเท่าที่จะสามารถสังเกตเห็นได้ หรือใช้เครื่องมือช่วยสังเกตได้ โดยอาจอนุมานเอาจากการกระทำหรือการแสดงออกที่เรียกว่า “พฤติกรรม” (Behavior) และเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของแต่ละคน อาจใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลประกอบหลายวิธีด้วยกัน ได้แก่ การสังเกต การสำรวจ การศึกษาประวัติรายบุคคล การทดสอบ การทดลอง

#### **พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพด้านจิตวิทยา ได้แก่**

1. บทบาทของแม่ที่มีต่อลูก เช่น ความสัมพันธ์ฉันแม่ลูกเป็นไปตามปกติวิสัยหรือไม่ปกติ หมายถึง ความเอาใจใส่ดูแล การเลี้ยงดู ความรักใคร่ ทะนุถนอม ซึ่งเป็นบทบาทที่ลูกสังเกต จดจำ ประพฤติปฏิบัติตาม

2. บทบาทของพ่อ ซึ่งก็มีลักษณะคล้ายกับแม่ ที่สำคัญ คือ พฤติกรรมของพ่อที่แสดงออกในฐานะหัวหน้าครอบครัว การให้ความคุ้มครองปกป้องดูแล ให้ความปลอดภัยแก่ครอบครัว

3. ความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวในฐานะสมาชิกของครอบครัว เช่น การช่วยทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูล การพักผ่อนหย่อนใจระหว่างเครือญาติ การอยู่รวมกันในครอบครัว

4. ในด้านส่วนบุคคล ในแง่ความรู้สึกด้านต่างๆ เช่น ความหวังใญ่ ความกดดันของสังคมและสิ่งแวดล้อม ความรักที่มีต่อบุคคลอื่น ความร่วมมือร่วมใจ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

5. ความรู้สำนึกในตนเอง การมีจิตสำนึกต่อชื่อเสียงเกียรติยศของตนเอง ความมีทักษะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สัญชาติญาณในการต่อสู้ป้องกันตนเองและพวกพ้อง การควบคุมอารมณ์และความสำคัญในการที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้ จะเป็นเครื่องเสริมสร้างหรือบั่นทอนการพัฒนาบุคลิกภาพของแต่ละคนอยู่ภายใต้ปัจจัยทั้งสามด้าน จะทำให้ผลการพัฒนาบุคลิกภาพของคนไม่เหมือนกัน แม้จะใช้หลักเกณฑ์เดียวกันก็ตาม บุคลิกภาพเป็นเรื่องเฉพาะตัวของแต่ละคน ซึ่งบุคลิกภาพที่มีเสน่ห์ใครเห็นใครก็ชอบ ใครเห็นใครก็รัก จึงเป็นยอดปรารถนาของทุกคนบางคน แม้เห็นแค่ครั้งเดียวก็อยากคบหาสมาคมหรือพูดจาด้วยเพราะชอบทาทาหน้าตา การยิ้ม การพูดจา ความเอื้ออาทรต่อกันทุกหน่วยงานต่างปรารถนาที่จะได้คนดี คนเก่งมาทำงาน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเข้ากับผู้ร่วมงานคนอื่นได้ รวมทั้งถ้าจะช่วยคิด ช่วยสร้างสิ่งใหม่หรือทำประโยชน์ให้หรือสามารถประเมินสถานการณ์เข้าใจปัญหา และปัญหาได้อย่างเหมาะสม หากพูดถึงบุคลิกภาพจะนึกออกว่าใครเป็นใคร เพราะเป็นแบบแผนเฉพาะตัวของแต่ละคน

บุคลิกภาพจึงเป็นภาพรวมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันไปจากคนอื่น บุคลิกภาพจึงเกิดจากภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย สีผิว ภายใน เช่น สติปัญญา ความจริงใจ การมีจิตใจดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความมีน้ำใจ มีคุณธรรม มีค่านิยมที่ดี

การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงานนั้น ควรปรับปรุงในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพทางกาย ลักษณะทางกาย เช่น สูง ต่ำ ดำ ขาว อ้วน ผอม เป็นสิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่อาจปรับปรุงแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝน ใช้วิชาทางการแพทย์สมัยใหม่เข้ามาช่วยตกแต่งให้ดูสวยงาม น่าเคารพนับถือ หรือใช้วิชาการเสริมสวยเข้าช่วย และสุขภาพอนามัย ผู้ที่ไม่รู้จักรักษาสุขภาพจะมีร่างกายไม่แข็งแรง เจ็บป่วยอยู่เสมอ จิตใจหงุดหงิด ร่างกายทรุดโทรม ฉะนั้นจึงต้องเสริมสร้างสุขภาพอนามัยให้สมบูรณ์อยู่เสมอ

2. อารมณ์ ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยตามใจตัวเอง คนที่ควบคุมอารมณ์ได้จะเอาชนะเหตุการณ์ต่างๆ ได้ ในการคบหาสมาคมนั้น จะต้องมีเหตุการณ์กระทบกระทั่งอารมณ์อยู่เสมอ ไม่เรากลัวต้องเป็นฝ่ายที่ทำให้อารมณ์ของกันและกันไม่ดี ฉะนั้นต้องรู้จักอดทน ใจเย็น เมื่อได้รับการตอบสนองที่ไม่ถูกใจ หรือได้รับการตำหนิติเตียนจากผู้อื่น เราต้องยอมรับความจริงว่าทุกคนย่อมมีความผิดพลาดด้วยกัน เมื่อใครเอาข้อผิดพลาดของเราไปตำหนิเราต้องรับฟัง แต่เป็นเรื่องค่อนข้างยากเพราะผู้ถูกตำหนิมักจะมีอารมณ์เสีย ก่อนจะยอมรับว่าจริงหรือไม่จริง ผู้ที่หวังปรับปรุงตัวเองต้องอดทน เพราะไม่มีใครมองเห็นข้อผิดพลาดของตนเองได้ เราจะต้องกล้ารับฟังคำแนะนำข้อผิดพลาด แล้วนำมาพิจารณาถึงเจตนาดีหรือร้าย อย่าให้อคติเข้ามาครอบงำได้ ในขณะเดียวกันเราก็ไม่วิพากษ์วิจารณ์คนอื่น เพราะการวิพากษ์วิจารณ์คนอื่นนั้น บางครั้งก็เป็นการวิจารณ์ตัวเราให้คนอื่นฟัง อารมณ์ที่ดีจะเกิดขึ้นหรือมีความสมบูรณ์ได้อยู่ที่การฝึกฝน ต้องสุขุม หนักแน่น ไม่อ่อนแอ จนต้องพึ่งผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา หรือแข่งกร้าวจนเป็นการรุกราน

3. การสังคม บางคนเมื่อเข้าไปรวมกลุ่มกับคนอื่นจะรู้สึกไม่สบายใจ อาจจะเป็นเนื่องมาจากประสบการณ์ในอดีต จึงทำให้เป็นคนขี้อาย บางครั้งเกิดความกลัวทำให้ประหม่าความอ่อนแอก็จะปรากฏให้เห็นไม่สามารถพูดคุยกับใครได้ ปัญหาเหล่านี้แก้ไขได้ ขอเพียงให้มีความตั้งใจ แล้วหาสาเหตุว่าเกิดอะไร การแก้ไขต้องค่อยเป็นค่อยไปโดยเปลี่ยนความรู้สึกเคยชินของเราให้เข้ากับเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมของสังคมในขณะนั้น จึงปรับปรุงตนเองให้ทันสมัย ถ้าเมื่อใดเราเป็นตัวของตัวเองแล้ว จะไม่มีใครทำให้เราหัวนไหวได้ ต้องไม่ลืมว่าชีวิตกับสังคมเป็นของคู่กัน จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

4. ศิลปะในการพูดและการฟัง วิธีที่ดีที่จะทำให้คนนิยมนับถือ คือ จงสนใจฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูด และยอมรับข้อเท็จจริงในสิ่งที่เขาพูด การที่เราขอความคิดเห็นของผู้อื่นหรือขอคำแนะนำของผู้อื่น นับเป็นการยกย่องและรู้คุณค่าของความคิดเห็นของผู้อื่น เราจะได้ความนิยมนับถือจากบุคคลนั้นโดยไม่รู้ตัว คนที่ชอบพูดสรรเสริญเยินยอคนอื่นเกินความจริง ก็เท่ากับเป็นการแสดงความอ่อนแอและความไม่จริงใจออกมาให้คนเห็น

5. การมีเหตุผล เหตุผลเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะช่วยให้เกิดความเข้าใจ หากมีการขัดแย้งเกิดขึ้น ถ้ารู้จักใช้เหตุผลก็จะมีประนีประนอมกัน ทุกสิ่งทุกอย่างก็จะราบรื่น เหตุร้ายก็จะกลายเป็นดี โดยการยอมรับซึ่งกันและกัน สถานการณ์ต่าง ๆ จะบอกให้เราเห็นว่าเราจะต้องยอมรับเมื่อใด หากเราทำแข็งดิ่งตันตลอดเวลาไม่ยอมใคร ไม่ยอมรับฟังเหตุผลก็จะมีใครอยากสมาคมคบหา เรื่องการใช้เหตุผลนี้ก็ต้องมาจากการสร้างเสริมเขว่นปัญญาของเราให้ดีขึ้นอย่างหนึ่ง การหาความชำนาญด้วยลองปฏิบัติด้วยตนเองอย่างหนึ่ง และการรู้จักเปรียบเทียบว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควร การที่จะส่งเสริมให้รู้จักใช้เหตุผลย่อมจะต้องใช้เวลาและต้องการความอดทน มนุษย์ ที่อยู่ได้ทุกวันนี้และรู้จักผิดชอบชั่วดี ก็เพราะเคยทำผิดมาก่อนแล้วทั้งสิ้น จึงไม่ควรย่อท้อเมื่อเราทำผิด เพราะความผิดนี้เองที่จะเป็นบทเรียนที่ดีสำหรับเราในวันข้างหน้า

6. ความมั่นใจในตนเอง และรู้จักเป็นตัวของตัวเอง ก็จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันราบรื่นยิ่งขึ้น มิฉะนั้นก็จะเอนเอียงไปตามคำเล่าลือ หรือเสียงป่าวของผู้ประจบสอพลอจนหลงเชื่อจนงายหลงโทษคนผิด ๆ ก็ได้ หรือตัดสินใจไปโดยขาดความรอบคอบ

7. ไม่เอาเปรียบคน ไม่เห็นแก่ตัว การเอาเปรียบคนอื่นและการเห็นแก่ตัวเป็นนิสัยของคนชั่วเหี้ยมชนิดเห็นแก่ได้ ซึ่งจะเป็นที่ตำหนิติฉินของคนทั้งหลาย ทั้งยังเป็นที่รังเกียจของสังคมอีกด้วย และอาจเป็นมูลเหตุทำให้เกิดการแตกความสามัคคีกันได้ คือถ้าตนได้ประโยชน์แล้วก็ยอมทุกอย่าง แต่ครั้งจะเสียประโยชน์บ้างกลับไม่ยอม คนชนิดนี้ไม่มีประโยชน์ต่อสังคมได้เลย แต่กระนั้นก็ดี สังคมเกือบทุกแห่งก็จะมีคนชนิดนี้อยู่ คนที่เห็นแก่ตัวเอาเปรียบผู้อื่นแยกออกเป็น 2 ประเภทคือ เป็นโดยนิสัย และเป็นโดยสันดาน

8. การให้ความรักต่อผู้อื่น คนต้องการความรักทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับ คือ ต้องมีคนที่ตนรัก และต้องการให้มีคนรักตน เพราะความรักเป็นการสร้างความอบอุ่นและความมั่นคงให้เกิดขึ้นในจิตใจได้ และถ้าเรารู้จักให้ความรักแก่ผู้อื่นแล้ว คนที่รักคนไม่เป็นก็เพราะเป็นคนไม่เคยรักมาก่อน เช่น คนที่ขาดความรัก ขาดความอบอุ่นจากครอบครัว ชีวิตมีแต่ความผิดหวังเขาจะกลายเป็นคนแข็งกระด้างไม่สามารถให้ความรักแก่คนอื่นได้ แล้วใครจะรักเขา นั่นถ้าเรามีความรักต่อผู้อื่นมากเพียงใด เราก็จะได้รับความรักตอบจากคน ๆ นั้นมากเช่นกัน

### หลักมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลบางคน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสร้างความสุข ความใกล้ชิดสนิทสนม การสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นนั้นเกิดจากความพึงพอใจ รักใคร่ศรัทธาและความปรารถนาอย่างจริงใจบนพื้นฐานขององค์ประกอบต่าง ๆ คือ 1) รู้จักและเข้าใจตนเอง 2) รู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น 3) การจงใจที่จะให้ผู้อื่นกระทำในสิ่งที่เราต้องการ 4) การเอาชนะและครองหัวใจคน

ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ 1) ยิ้ม 2) จำชื่อ 3) ฟังคนอื่นพูด กระตุ้นให้เขาพูดเรื่องที่เขาชอบหรือสนใจ 4) สนใจเขา มองหน้าเขา ตั้งใจฟัง 5) แสดงให้รู้ว่าเขามีความสำคัญ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้บันได 6 ขั้น เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้ที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นจะต้องเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ให้ทฤษฎีในการสร้างมนุษยสัมพันธ์มากมายหลายแบบและบันได 6 ขั้นนี้ก็เป็นอย่างอื่นหนึ่งเช่นกัน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ท่านจะต้องยอมรับผิด ถ้าท่านได้ทำผิดจริง คนส่วนใหญ่มักไม่ยอมรับความผิดของตนเอง มักโทษคนอื่นอยู่เสมอ แต่คนผู้นั้นจะพูดเพียงว่าเสียใจหรือขอโทษที่ทำผิดไป โดยไม่ได้ตั้งใจเจตนา หรือโดยไม่รู้ ก็ย่อมจะได้รับการให้อภัยจากผู้อื่น ทำให้โทษที่หนักก็กลายเป็นเบาได้

ขั้นที่ 2 รู้จักการชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำดี การรู้จักสรรเสริญเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย ๆ สามารถผูกใจคนได้ แต่การยกย่องชมเชยต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงไม่เสแสร้ง แต่ต้องควรระวังว่าการชมเชยนั้นบางครั้งก็เป็นดาบ 2 คม เช่น นายชมเชยลูกน้องอยู่เสมอแต่การชมเชยนั้นชมกันสองต่อสองไม่มีใคร ได้ยินและรับรู้ ลูกน้องอาจจะไม่พึงพอใจเพราะคิดว่านายไม่ตั้งใจชมจริง ในทางกลับกันนายที่ชมลูกน้องคนนั้นอยู่เรื่อย ๆ ต่อหน้าคนอื่น ๆ ก็อาจจะก่อศัตรูได้ 2 ทางคือ ลูกน้องคนอื่น ๆ เกิดความริษยาเพื่อนร่วมงานว่านายชอบและอาจไม่พอใจไม่ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน ศัตรูทางที่ 2 คือ ลูกน้องไม่พอใจนายเพราะคิดว่าลำเอียงรักชอบลูกน้องอยู่คนเดียว คนอื่น ๆ นายไม่เห็นความดี ฉะนั้นจะต้องระมัดระวังในเรื่องการชมเชยให้มีความพอดี เหมาะสมกับเรื่องงานที่ทำ ตัวบุคคล และสถานการณ์

ขั้นที่ 3 รู้จักถามความคิดเห็นของผู้อื่น มิใช่จะตัดสินใจเพียงลำพังผู้เดียว คนอื่นหลาย ๆ คน อาจจะมีความคิดเห็นที่ดี ที่นายคาดไม่ถึงก็ได้ และการระดมสมองย่อมจะได้ความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ดีเสมอ อีกทั้งทำให้ผู้อื่นมีความพอใจที่นายยอมรับความคิดเห็นของเขา มองเห็นคุณค่าในตัวเขา

ขั้นที่ 4 แสดงความพึงพอใจในผลงานความคิด หรือการกระทำของผู้อื่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสดงออกถึงความพึงพอใจ เพื่อคนคนผู้นั้นจะได้รับรู้ว่านายพอใจอย่าเก็บความรู้สึกที่ดี ๆ ไว้กับตัว ไม่เกิดประโยชน์อะไร

ขั้นที่ 5 รู้จักกล่าวคำขอบคุณคำ ๆ นี้ควรใช้ให้ติดปากเสมอ เพราะเป็นคำที่มีความหมายต่อผู้อื่นมาก แม้ว่าผู้อื่นจะทำอะไรให้เพียงเล็กน้อยก็ตามเขาก็ต้องการคำว่าขอบคุณเพื่อให้รู้ว่าเรารู้ว่าเขาทำสิ่งดี ๆ ที่เราพอใจ

ขั้นที่ 6 การทำงานใด ๆ ก็ตามพยายามใช้คำว่า เราเสมอเพื่อให้กลุ่มรู้สึกว่าเป็นเราทั้งหมดคือผู้ทำใช้ใครคนหนึ่งหรือนายเท่านั้นทำเพียงคนเดียว มีผู้ให้ประโยคที่มีความหมายทำนองนี้ไว้ซึ่งใครก็ตามที่ได้รับฟังย่อมจะเกิดความชื่นใจ ประโยคนั้นคือ “We Cannot Spell”

สรุปว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ตามทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น จะประสบผลสำเร็จเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และพยายามที่จะสร้างโดยให้คิดถึงคำสอนของไทยโบราณ วลีหนึ่งคือให้เอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งให้ความหมายได้อย่างดี เพราะการกระทำใดที่เราชอบ

คนอื่นเขาก็ชอบเช่นกัน การกระทำใดที่เราไม่ชอบคนอื่นก็ไม่ชอบเช่นกัน ฉะนั้นจงกระทำในสิ่งที่เราชอบ  
ต่อผู้อื่น

**ความสำคัญและผลที่ได้รับจากการมีมนุษยสัมพันธ์** การที่คนเราจะมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างเป็นองค์ประกอบ ความสุขนั้นหาได้จากหลาย ๆ ทาง แต่ที่สำคัญที่สุดนั้น ความสุขอยู่ที่จิตใจ จิตใจของคนเรามีความสุขร่างกายก็สุขไปด้วย ความสุขของมนุษย์แต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนมีความสุขเมื่อเงินทองทรัพย์สินสมบัติมากมาย บางคนมีความสุขที่จะทำงานที่ตนรักชอบ แต่บางคน อาจมีความสุขเมื่อได้อยู่ท่ามกลางบุคคลที่รักและปรารถนาดีต่อตนเอง คนเราหาคนรักคนชอบได้ก็อยู่ที่ การสร้างมนุษยสัมพันธ์นั่นเอง สมพร สุทัศนีย์ ให้ความเห็นว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านการดำเนินชีวิตในสังคม ด้านการบริหารงานในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง

1. ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต คือช่วยให้มนุษย์ไม่หว่าเหวช่วยให้มนุษย์ได้รับความช่วยเหลือ และได้รับความสำเร็จ ช่วยให้มีมนุษย์มีความมั่นคง ปลอดภัย ช่วยให้มีมนุษย์ได้รับความรักและได้รับการ ยอมรับ ช่วยให้มีมนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้รับการดูแลแนะนำสิ่งดี ๆ จากบุคคลที่ห้อมล้อม

2. ความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร บุคลากรในองค์กรมีภูมิหลังที่แตกต่างผู้บริหารจะรู้ หลักในการมองคน และรู้จักการสนองตอบต่อความต้องการของคน ความเจริญของสังคมเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมและความซับซ้อนในการบริหาร ผู้บริหารต้องใช้ความรู้และศิลปะในการสนองตอบความ ต้องการเหล่านั้น บุคลากรที่วุฒิสูงขึ้นย่อมต้องการผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่เยี่ยมยอด ผู้บริหารจึงจำเป็นต้อง ใช้กลวิธีในการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

3. ความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากสภาพสังคมไทย เปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมไปสู่ อุตสาหกรรม จึงทำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจในสินค้าและบริการ วิธีการที่จะเข้าถึง ผู้บริโภคล้วนแต่เป็นเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ทั้งสิ้น

4. ความสำคัญทางการเมือง ผู้นำทางการเมือง ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกและ กับผู้นำกลุ่มอื่น ๆ เพื่อความอยู่รอดเพื่อความมั่นคงทั้งตนเองและของพรรคการเมือง รวมทั้งต้องสร้าง มนุษยสัมพันธ์กับประชาชน นอกจากนี้ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างประเทศ จะทำให้เกิดความ ร่วมมือช่วยเหลือพึ่งพาทนภัยกันได้ การเจรจาตกลงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเมือง การทหาร การค้า ฯลฯ ก็สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน

ผลที่ได้รับการมีมนุษยสัมพันธ์ คือ 1) ลดความขัดแย้ง 2) อยู่ร่วมกันอย่างสันติ 3) ไว้วางใจและหวัง ดีต่อกัน 4) สร้างบรรยากาศที่ดี มีชีวิตชีวา 5) เป็นผลดีต่อหน่วยงานชีวิตการทำงานจำเป็นต้องใช้มนุษย สัมพันธ์อย่างมาก เพื่อว่าจะให้ได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนหรือลูกน้อง

#### **มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร**

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์ทั้งศิลปะในการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดี ความร่วมมือกันสุภาพจิตใจ ให้



ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า “คือการอยู่ร่วมกับคนอื่นด้วยความสุข” เหตุใดจึงต้องศึกษามนุษย์สัมพันธ์

1. คนสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรการบริหาร ผู้บริหารจะละเลยหรือไม่สนใจผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เลย และจะต้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เพื่อผลงานอันมีประสิทธิภาพขององค์กร
2. ชีตความสามารถของคนเปลี่ยนแปลงกันได้ โดยเหตุวิธีการต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีแรงจูงใจในการทำงาน ต้องการเห็นผลงานที่ดี
3. หัวหน้างานทำงานโดยผ่านคนอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ศึกษา เพื่อให้รู้จักและเข้าใจความรู้สึก ต้องรู้ธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กร ทำไมคนอยากร่วมมือทำงาน

**วิธีฝึกทักษะการสร้างมนุษย์สัมพันธ์** การรู้จักควบคุมตนเอง มีจิตใจเปิดกว้าง ยอมรับผู้อื่นเสียบ้าง ไม่ได้คิดว่าตนสำคัญที่สุดเพียงคนเดียว รู้จักถ่อมตน พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือกับผู้อื่น รู้จักถ่อมน้ำใจคนอื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราการปรับตนให้มีมนุษย์สัมพันธ์ สำรองตัวเอง ยอมรับข้อบกพร่อง เร่งลงมือแก้ไขในเรื่องสำคัญ ดังนี้ จงเรียนรู้ว่าคุณเป็นคนชนิดใด เพื่อจะได้ไม่ปฏิบัติตนตามใจตน ในการติดต่อกับผู้อื่น เช่น เป็นคนใจร้อน มองโลกในแง่ร้าย พูดจาไม่เข้าหูคน เมื่อติดต่อกับบุคคลอื่น คุณมีลักษณะและวิธีการแสดงออกอย่างไร เช่น คุณมีความจริงใจหรือไม่ มีคุณธรรม รู้จักกาลเทศะ มีศิลปะในการพูด ถาม ฟัง มีความสามารถในการปรับตัว มีความรอบคอบในการศึกษาสังเกตคนหลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

**เรียนรู้ความต้องการของมนุษย์** “การให้ในสิ่งที่เขาต้องการแล้วเราจะได้ในสิ่งที่เราต้องการจากเขา” โดยยึดหลักของ MASLOW ในด้านวัตถุและจิตใจ คือ สิ่งจำเป็นพื้นฐานในการครองชีพ ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคม โอกาสก้าวหน้าความแตกต่างของคน คนต่างกันทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม ความแตกต่างในความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ความทะเยอทะยาน ความภาคภูมิใจและศักดิ์ศรี อารมณ์ความนึกคิด ความหวัง (Hope) ปัญหาการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ไม่ประสบความสำเร็จ สาเหตุของความล้มเหลวในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ก็มีสาเหตุสำคัญใหญ่โตอะไร จะมีสาเหตุมาจากเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น คิดว่าคนอื่นไม่สำคัญไม่เข้าใจกัน และไม่พยายามปรับความเข้าใจ เห็นแก่ตัว ชอบเอาแต่ใจตัวเอง เป็นใหญ่ วัฒนธรรมต่างกัน อุปนิสัยต่างกันคิดว่าตนเองดีคนเดียว อารมณ์ไม่ดี นิสัยเคยชินผลประโยชน์ขัดกัน ระดับความเป็นอยู่ต่างกัน

**ปรับปรุงแก้ไข** หากเราปรารถนาจะมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่น สิ่งที่สำคัญก็คือ “จะต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตัวเราเองให้ทำดีต่อผู้อื่นเสียก่อน ไม่รอคอยให้คนอื่นปรับเข้ามาหาเรา เพราะจะไม่มีวันเกิดปรากฏการณ์เช่นนั้นได้เลย และเราก็จะมีการสร้างเสริมมนุษย์สัมพันธ์ได้สำเร็จ”

## การประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” มาจากคำว่า “ประชา” กับ “สัมพันธ์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “PR” ตามคำศัพท์นี้ หมายถึง การมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชนตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน และถ้าจะขยายความหมายให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น จะหมายถึง “ความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาโดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้นักศึกษาเหล่านี้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานกิจกรรม และบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานนี้ และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและร่วมมือที่ดีจากนักศึกษาเหล่านี้ในระยะยาว” สรุปความหมายได้ 4 ประเด็น คือ

### 1. มีการวางแผน

การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เป็นการกระทำที่จะทำเมื่อมีงานเกิดขึ้นแล้วจึงต้องทำหรือจะกระทำ การประชาสัมพันธ์เมื่อมีความต้องการจากนักศึกษากลุ่มเป้าหมายหรือผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำแต่ที่ถูกต้อง การประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่มีแผนเตรียมไว้อย่างรอบคอบตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นตอนในการทำงาน โดยประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประสานและสอดคล้องกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

### 2. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว

การประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้เพราะนักศึกษาจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การขาดการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมนาน ๆ จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและจะเป็นบ่อเกิดของความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งยังผลต่อปฏิกริยาในทิศทางที่เป็นผลเสียต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้แล้ว การประชาสัมพันธ์จะให้เกิดผลที่เห็นเป็นรูปธรรมได้ จะต้องใช้เวลาระยะหนึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการประชาสัมพันธ์และกลวิธีในการประชาสัมพันธ์ด้วย

### 3. มีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติ

จุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ การโน้มน้าวจิตใจของนักศึกษากลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและการบริการหรือสินค้าของหน่วยงาน การที่จะมีทัศนคติที่ดีนั้นหมายถึงการมีความรู้การเข้าใจที่ถูกต้องที่จะส่งผลให้มีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุนหรือร่วมมือ

### 4. มีความสัมพันธ์กับนักศึกษา

ถ้าหากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับนักศึกษาแล้ว ก็จะไม่มีการประชาสัมพันธ์เกิดขึ้นได้ ความสัมพันธ์นี้เป็นความเข้าใจที่ถูกต้องและมีคุณค่าแก่นักศึกษาและขณะเดียวกันหน่วยงาน

ก็ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญต่อปฏิกริยาโต้ตอบของนักศึกษาด้วยการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์

**ภาพลักษณ์ (Image)** หรือบางแห่งก็อาจใช้ว่า จินตภาพ นี้มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มาก จนอาจกล่าวได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการพูดถึงคำว่า การประชาสัมพันธ์เมื่อนั้นก็มักจะมีคำว่า Image หรือภาพลักษณ์นี้ไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วยเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบันหรือองค์กร ให้มีภาพลักษณ์ที่ดี ต่อความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษา เพื่อผลแห่งชื่อเสียงความเชื่อถือศรัทธา จากนักศึกษา ที่มีต่อตัวองค์กร สถาบัน นั่นเอง

ตามหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานหรือองค์กร สถาบันต่าง ๆ ถึงเพียรพยายามอย่างยิ่งที่จะสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มนักศึกษา เป้าหมายที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ รวมทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปด้วย เพื่อให้นักศึกษาและประชาชนทั่วไป มีความรู้ มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบันไปในทางที่ดี ความพยายามดังกล่าวนี้ ยังรวมไปถึงการสร้างสรรคสิ่งที่ดีงามหรือบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ต่อสาธารณชนหรือสังคมส่วนรวม โดยมีจุดหมายหมายให้นักศึกษาและประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามต่อองค์กร หรือสถาบัน ซึ่งความจริงนี้ บรรดาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต่างก็ทราบกันดีอยู่แก่ใจว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ (Image) และพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นในสายตา นักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาของภาพลักษณ์นั้น มักจะเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ

1. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เราไม่สามารถจะควบคุมได้ เช่น เกิดจากลักษณะของธุรกิจเอง ที่เสี่ยงต่อการถูกโจมตีอยู่แล้ว โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ หรืออาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งบังเอิญทั้งหลาย เช่น การกระทำผิดพลาดโดยฝ่ายจัดการหรือโดยพนักงาน หรือเกิดอุบัติเหตุ และที่พบบ่อยครั้งคือ การเข้าใจผิดคลาดเคลื่อนหรือข่าวลือ

2. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการปรุงแต่งโดยการกำหนดเอาไวล่วงหน้าว่าเราต้องการให้สถาบันของเรามีภาพลักษณ์ เช่นไรบ้าง เช่นต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความมั่นคงทางธุรกิจต้องการให้มีภาพลักษณ์ของความก้าวหน้าทันสมัย หรือต้องการให้มีภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และอยู่ภายใต้กฎหมายบ้านเมือง ฯลฯ

จากลักษณะที่มาของภาพลักษณ์ทั้ง 2 ลักษณะนี้ ภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์มีโอกาสดังเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ซึ่งเราควบคุมไม่ได้ การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันหรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้น จะต้องอาศัยหลักปฏิบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. มีการติดตามตรวจสอบความคิดเห็นของนักศึกษา และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย สม่ำเสมอ
2. มีการตรวจสอบและประเมินข่าวสารที่ได้ปรากฏออกไปสู่นักศึกษาและประชาชนอย่างใกล้ชิด
3. ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใด ๆ ขององค์กร จะต้องได้รับการชี้แจงให้นักศึกษาและประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเป็นหลักฐานเบื้องต้น เพราะความรู้เหล่านั้นจะเป็นพื้นฐานของความรู้สึก และการสร้างความประทับใจต่อไป

4. ภาพลักษณ์อันพึงประสงค์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วไม่ใช่จะคงทนถาวร ได้เองแต่จะต้องมีการตอกย้ำ และทำงานอย่างต่อเนื่องการหยุดกระทำในอันที่จะสร้างหรือตอกย้ำ อาจนำมาสู่การเปิดโอกาสให้ ภาพพจน์ที่ไม่พึงประสงค์เข้าแทรกแซงได้

5. การทำงานนั้นจะต้องมีการวางแผน กำหนดว่าควรทำอะไรบ้างในเวลาใดอย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีจะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์ ทั้งการสร้างการบำรุงรักษาและการแก้ไขภาพลักษณ์เป็นไป อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามไปสำหรับการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีนั้น จะต้องมาจากความร่วมมือประสานงาน และทำกิจกรรมที่สอดคล้องกันของบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ จึงไม่ใช่ หน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์แก่เพียงผู้เดียว ต้องมาจากหลายฝ่าย เพียงแต่ฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่เอา ข่าวสารสาระต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากฝ่ายต่าง ๆ นำออกไปเผยแพร่สู่ นักศึกษากลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานหรือ องค์กรสถาบันใดก็ตาม หากมีภาพลักษณ์ที่เป็นในทางเสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานหรือสถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความ เชื่อถือ หรือไว้วางใจจากนักศึกษาและประชาชนกลุ่มเป้าหมายและอาจมีความระแวงสงสัย หรือ เกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อหน่วยงานนั้น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์กร สถาบันมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของนักศึกษาและประชาชนที่มี ต่อหน่วยงาน สถาบันนั้นย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่บรรเจิด สวยสด งดงาม นั่นคือเป็นภาพของหน่วยงาน สถาบัน ที่เป็นไปในทางที่ดี มีความเชื่อถือศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจหรือน่าคบหาสมาคมด้วย

**ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือสถาบันหนึ่ง ย่อมเป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอัน ยาวนานขององค์กรสถาบันนั้น**

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงไม่อาจทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลา เพียงช่วง ๆ ได้เพราะ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จะฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนาอยู่ในจิตใจ และทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาและประชาชน

การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สถาบัน เพื่อให้ประชาชนมีความนิยมและ ประทับใจ จึงเป็นงานที่ต้องใช้เวลาพอสมควร และเมื่อภาพลักษณ์นั้นตราตรึงอยู่ในจิตใจของประชาชน แล้ว ผลที่ตามมาก็คือ ชื่อเสียง เกียรติคุณ ความเชื่อถือศรัทธา ต่อองค์กรสถาบันจะติดตามมาในที่สุด และ ประทับแน่นอยู่ในความทรงจำของประชาชน ตราบนานเท่านาน ตัวอย่างที่พอจะสังเกตเห็นได้เห็นจะได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ธุรกิจ มีอยู่หลายกิจการ ที่ได้รับความนิยมชมชอบจากประชาชน ประชาชนเชื่อถือ ไว้วางใจในสินค้า หรือบริการ ของบริษัทแห่งนั้น อย่างมั่นคง เพราะสินค้าและบริการของบริษัทนั้น ๆ เป็น สินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานพอสมควรมีความซื่อสัตย์ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี บริการดี ไม่ เอารัดเอาเปรียบประชาชน ฯลฯ บริษัทแห่งนี้ จึงมีภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกนึกคิดของเราเสมอแม้จะมี สินค้าและบริการของบริษัทอื่น ๆ ออกมาแข่งในภายหลัง โดยการพยายามโฆษณาว่าดีกว่า ถูกกว่า คุ่มค่า กว่า หรือมีรางวัลและของแถมล่อใจมากมาย ฯลฯ แต่ทว่าเราก็มักยังคงเป็นลูกค้าที่ซื่อสัตย์ของสินค้าหรือ

บริการจากบริษัทแรกอย่างมั่งคั่งไม่เสื่อมคลาย สิ่งเหล่านี้เป็น ผลแห่งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากการกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติของบริษัทนั่นเอง

**ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์กรสถาบันจะเป็นไปอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับ**

ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับย่อมจะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ สุดแล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำขององค์กรสถาบัน ประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีหน้าที่อีกประการหนึ่ง ในการสร้างสรรค์ภาพลักษณ์ องค์กร สถาบัน ซึ่งเป็นงานที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แท้จริงขององค์กร สถาบันเกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดจิตใจของประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ดีโดยอาศัย การให้ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์อย่างเพียงพอแก่ประชาชน เช่นภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์ มั่นคง หรือมีการบริการที่ดีเยี่ยม องค์กร สถาบันก็ต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งดังกล่าวอย่างเคร่งครัด แล้วจึงนำเสนอภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้แก่ประชาชน สร้างภาพลักษณ์นี้ให้เกิดขึ้นในจิตใจ ประชาชนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเกิดความประทับใจ นิยมชมชอบในตัวสถาบัน การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นองค์กรสถาบัน จึงต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง ตามที่ตนประสงค์ให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนเพื่อให้เกิดความประทับใจ

#### **หลักสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน**

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์กร สถาบัน นักประชาสัมพันธ์และผู้ที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรยึดถือหลักดังต่อไปนี้

1. ค้นหา จุดดี จุดด้อย : ค้นหาจุดดีและจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการศึกษาวิเคราะห์หาจุดทาง และการวางแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป การค้นหานี้อาจทำได้โดยรวบรวมทัศนคติ ท่าที และความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชนเป้าหมายรวมถึงอาจใช้สำรวจวิจัยเข้ามาประกอบ ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

2. วางแผน และกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ ที่องค์กร สถาบัน จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน เช่น ถามตนเองดูว่า สถาบันคือใคร ทำอะไร จุดยืนของสถาบันคืออะไร อยู่ที่ไหนและต้องการให้ประชาชนมีภาพลักษณ์ต่อหน่วยงานองค์กร สถาบันเป็นไปในทางใดหรือต้องการให้มีความรู้สึกนึกคิด ท่าที ต้องหน่วยงาน สถาบันของเราอย่างไรบ้าง เป็นต้น หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาประกอบ การวางแผน เพื่อดำเนินงานขั้นต่อไป

3. คิดหัวข้อ (Themes) เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้ก็คือเนื้อหาข่าวสาร ที่เราจะใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อกลุ่มประชาชน อาจใช้เป็นคำขวัญหรือข้อความสั้น ๆ ที่กินความหมายและชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งสำคัญก็คือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจ และอิทธิพลโน้มน้าวชักจูงประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่เราต้องการ

4. ใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้าช่วย ในการทำงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจใช้สื่อมวลชนต่าง ๆ เข้ามาช่วย เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น รวมทั้งการใช้การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ (Public Relation Advertising) สิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จุลสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

#### **การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร**

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน หน่วยงาน สถาบัน จะไม่มีวันทำสำเร็จได้เลยถ้าหากปราศจากความร่วมมือ จากบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน พนักงาน เจ้าหน้าที่ คนงานทุกคนซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องติดต่อกับประชาชน และมีบทบาทมากในการที่จะสร้างความประทับใจ หรือภาพลักษณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นต่อความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของประชาชน ผู้มาติดต่อกับองค์กร

ภาพลักษณ์(Image) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ กล่าวคือ อาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดี เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรืออาจเปลี่ยนแปลงจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ฉะนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ การประชาสัมพันธ์จะมีบทบาทอย่างมากในการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ที่ดีมีประสิทธิภาพยังช่วยส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สถาบัน ให้ดำรงยั่งยืนถาวรต่อไป ซึ่งทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ เข้าประกอบ การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นศาสตร์และศิลปะ

#### **การประชาสัมพันธ์นั้นมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ (Science Andart)**

คำว่า “ศาสตร์” (Science) หมายถึง วิชาความรู้ และความเชื่อที่กำหนดไว้อย่างมีระเบียบและสามารถพิสูจน์ หรือศึกษาหาข้อเท็จจริงได้

ศาสตร์ ในการประชาสัมพันธ์ จึงหมายถึง วิชาที่มีหลักเกณฑ์ มีทฤษฎี มีระเบียบ มีเหตุผลมีการศึกษา จากตำราต่าง ๆ มีการเรียนรู้ และสอนให้ผู้อื่นมีความรู้ได้ มีการศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ มีการศึกษาสื่อการประชาสัมพันธ์ มีการศึกษาประชามติ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มประชาชนกับสถาบัน

ส่วนที่เรียกว่า การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นศิลป์ (Art) นั้นหมายถึง ผู้ที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ จะต้องมีความประสพการณ์ มีความชำนาญ มีความสามารถเฉพาะตัวสูง บางคน มีความสามารถเฉพาะตัวต่ำ การนำเทคนิคในการประชาสัมพันธ์ไปใช้นักประชาสัมพันธ์คนหนึ่งอาจนำไปใช้ได้ผลดี แต่เทคนิคอันเดียวกันนี้ นักประชาสัมพันธ์อีกคนหนึ่ง อาจนำไปใช้ไม่ได้ผลเลย ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถเฉพาะตัวของนักประชาสัมพันธ์ต่างกัน สภาพแวดล้อมต่างกัน

ความสำเร็จของนักประชาสัมพันธ์ จึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์กล่าวคือความรู้จักนำเอาทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชาชน และเหมาะสมกับเหตุการณ์ แวดล้อมในแต่ละครั้งซึ่งยืดหยุ่นได้ไม่เป็นกฎตายตัว นั้นหมายถึงความสำเร็จของนักประชาสัมพันธ์ จึงต้องรู้จักใช้คำว่า “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มากที่สุดโดยให้ศาสตร์เป็นจุดยืน และเป็น

แกนกลางของการทำงานประชาสัมพันธ์ และมีศิลป์เป็นตัวเสริมหลักในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การพิจารณาวางแผนนั้นมีหลักสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ จะต้องกำหนด หรือระบุไว้อย่างชัดเจนว่า เพื่ออะไรบ้างเราต้องการสร้างสรรค์ความเข้าใจในสิ่งใดบ้าง หรือต้องการแก้ปัญหาใด เป็นต้น
2. การกำหนดกลุ่มประชาชนเป้าหมาย จะต้องระบุให้แน่ชัดว่ากลุ่มประชาชนเป้าหมายคือใคร มีพื้นฐานการศึกษาหรือภูมิหลังอย่างไร รวมทั้งรายละเอียดต่างๆ เช่นฐานะเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนด้านจิตวิทยา เช่น ใครสามารถจะเป็นผู้นำความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชนอีกต่อหนึ่ง
3. กำหนดแนวหัวเรื่อง จะต้องกำหนดให้แน่นอนว่า แนวหัวข้อเรื่องนั้นจะเน้นไปทางใดตลอดจนการกำหนดสัญลักษณ์หรือข้อความสั้น ๆ เป็นคำขวัญสั้น ๆ ที่จดจำได้ง่ายหรือดึงดูดความสนใจและเตือนใจได้ดี
4. การกำหนดช่วงระยะเวลา จะต้องมีการกำหนดช่วงระยะเวลาหรือจังหวะเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จะเริ่มทำการเผยแพร่ล่วงหน้า (Advanced Publicity) เพื่อเป็นการอุ่นเครื่องหรือปูพื้นเสียก่อน เป็นการเรียกความสนใจและถึงวันณรงค์เพื่อปฏิบัติงานเมื่อไรวันเวลาใด สิ่งเหล่านี้จะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างแน่ชัด
5. การกำหนดสื่อ และเทคนิคต่างๆ ต้องกำหนดลงไปว่าจะใช้สื่อ หรือเครื่องมือใดบ้าง รวมทั้งจะใช้เทคนิคอื่น ๆ อะไรบ้างเข้าร่วมด้วย เป็นต้น
6. การกำหนดงบประมาณ จะต้องกำหนดงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดปัญหาภายหลัง เช่น งบประมาณไม่พอ หรือต้องใช้จ่ายเกินงบประมาณที่กำหนดงบประมาณนี้ยังหมายถึงกำลังบุคลากรต่าง ๆ ที่จะใช้ในการดำเนินการด้วย

#### **กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์**

โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึง กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ตำราต่าง ๆ มักอ้างคำกล่าวของ สก็อต เอ็ม.(Soott m.utlip) และ แอลเลน เอช.เซ็นเตอร์ (Alien K. Center) ผู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิชาการประชาสัมพันธ์ในช่วง 20 กว่าปี ซึ่งทั้ง 2 ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์ ควรปฏิบัติเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

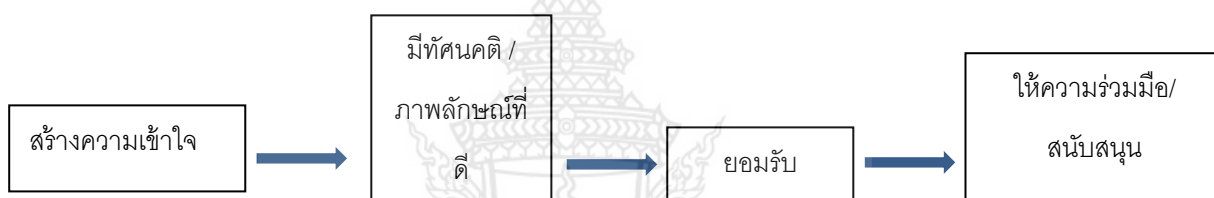
1. ขั้นตอนการวิจัย - การรับฟัง (Research - Listening) เป็นขั้นแรกของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะต้องปฏิบัติ โดยการสำรวจค้นหาปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นความคิดเห็น ปฏิกริยา อคติ ท่าที ความรู้สึกและอื่น ๆ ของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือนโยบายของสถาบันเพื่อประมวลข้อมูลที่ได้ ซึ่งรวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสถาบันด้วยอันจะนำมาซึ่งขั้นตอนต่อไปในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

2. ขั้นตอนการวางแผนตัดสินใจ - เตรียมปฏิบัติการ (Planning - Discision - Making) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการนำเอาข้อมูลที่ได้จากขั้นที่หนึ่งมาเป็นตัวกำหนดนโยบายและโครงการของสถาบันเพื่อประโยชน์ของทุก ๆ ฝ่าย

3. ขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร - การปฏิบัติการ(Communication - Action) เป็นขั้นตอนของการเผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย ท่าที ตลอดจนความรู้สึกและข้อเท็จจริงต่างๆ ไปยังกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

4. ขั้นตอนการประเมินผล(Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้าย สำหรับการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในการประเมินผลโครงการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคทั้งหลายที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขที่ไม่ได้ผลดี ตามคาดหวังหรือเป็นแนวทางปฏิบัติในงานประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ต่อไป

### สรุป หลักการประชาสัมพันธ์



ภาพที่ 2.2 หลักการประชาสัมพันธ์

### การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมสำนักงาน

การจัดสถานที่ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ (2550 : 6-19) ผู้รับบริการเมื่อมารับบริการจากหน่วยงานมักจะใช้เวลาอันกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างความรู้สึกที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการจะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม ได้รับการสนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรมดา ด้านสถานที่จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งด้วยการสัมผัสและการมองเห็นซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และมีการลงทุนที่ไม่มากแต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอเวลาเปิด - ปิดทำการ วิธีการติดต่อ งานแผนกต่างๆ จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น มี



พื้นที่สีเขียว จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชี้ห้อง จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกใบคำร้องไว้บริการ มีบริการถ่ายเอกสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะและน้ำดื่มไว้บริการขณะรอคอย จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดีมีจำนวนเพียงพอและสะอาด จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

สภาพแวดล้อมสำนักงาน ด้านบุคคลจะต้องสร้างความรู้สึกให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อตำหนิเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาท บุคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

### การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) มีส่วนทำให้คุณภาพการบริการมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น

1. การปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม คือ การปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่นั่งสำหรับนั่งพักคอยอย่างเพียงพอ จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบงาน คือ การปรับขยายเวลาให้บริการนักศึกษา (Extra – Hour Services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง และวันหยุดราชการ การจัดตู้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box)

3. การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ คือการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ

4. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ คือ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูล เช่นการลงทะเบียน ตรวจสอบเกรด หรือสถานะของตัวเอง

5. การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิ สถานประกอบการ สำหรับการฝึกสอนหรือฝึกงาน

การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องตอบสนองได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะแสดงความต้องการโดยการพูดบอกกล่าว หรืออาจจะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานของผู้ให้บริการ โดยคาดหวังของลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคคล ผู้รับบริการหวังจะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริงสามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

2. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด ทันสมัย มีป้ายแสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การให้บริการอย่างชัดเจน และเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

3. ด้านกระบวนการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่า การดำเนินการนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ สามารถปฏิบัติได้ ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอารัดเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

สุขเกษม ธรรมประกอบ. (2536 : 85) ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจอยู่ในระดับกลางและปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและความคาดหวัง ได้แก่ ระดับการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยด้านประสบการณ์และความสัมพันธ์ มีผลความคาดหวังและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นในบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ส่วนปัจจัยอื่น ไม่พบว่ามีผลกระทบต่อความคิดเห็นและความคาดหวัง

ดรุณี คงสุวรรณ(2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับสูง

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อสำนักงานธุรการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โชคชัย เนียลเซ็น. (2544 : 109 – 110) จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามได้พบการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามประสบปัญหาและอุปสรรคมากมายอันส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งในบางครั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอยู่แต่ประชาชนผู้รับบริการอาจไม่เห็นหรือไม่รับรู้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวอย่างแท้จริงจนเป็นเหตุให้ประชาชนผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ชนะสงครามได้

สรุปว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จะต้องทำการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติที่ 6 ด้าน คือ บุคลิกภาพ กระบวนการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน เพราะส่วนประกอบเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาและผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนต่อไป



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ออกแบบการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาข้อมูล โดยกำหนดวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

##### 2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 นักศึกษาทั้ง 9 คณะ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 270 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (โดยใช้กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกัน)

2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นชุดของคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการทราบทั้ง 6 ด้านพิจารณาเพื่อนำมาวิเคราะห์

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะด้าน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา และความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของ เจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 ข้อเสนอแนะในการรูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การให้ค่าคะแนนระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและระดับความต้องการรูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ระดับปัญหาและความต้องการ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปรค่าระดับคะแนนโดยการนำค่าของคะแนนเฉลี่ย (Mean) มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์น้ำหนักเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับปัญหาและความต้องการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.50-5.00
มาก	3.50-4.49
ปานกลาง	2.50-3.49
น้อย	1.50-2.49
น้อยที่สุด	1.00-1.49

### 2.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.3.1 ตรวจสอบความเที่ยง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่ ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา (สุนทร พุนเียด.2545: 139-141)

### 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองจากนักศึกษาที่มาใช้บริการที่งานทะเบียนทั้ง 9 คณะ จำนวน 270 คน

### 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science)

2.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

2.5.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายจำนวนลักษณะของนักศึกษา

2.5.2.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542: 255)

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย F แทน ความถี่ (จำนวนคน)  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนน

## 2.5.2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$f$  คือ ความถี่  $\bar{x}$  คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  $n$  คือ จำนวนข้อมูล



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนักศึกษาที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาลงทะเบียนในการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 ทั้ง 9 คณะ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- $n$  หมายถึง จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง  
 $\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน  
 $S.D$  หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยแบ่งผลการศึกษานำเสนอเป็น 2 ตอนย่อย คือ

**ตอนที่ 1** ผลการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในการมารับบริการในส่วนของ งานทะเบียน ฝ่ายวิชาการและการวิจัย ของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยได้สอบถามนักศึกษา ทุกระดับชั้นปี ในปีการศึกษาที่ 1/2560 จำนวน 270 คน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี และเข้ามาใช้บริการ ในภาคการศึกษาที่ 1/2560 มีจำนวนเฉลี่ยมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปใน 1 ภาคการศึกษา

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=100)
1. เพศ	
1.1 ชาย	124
1.2 หญิง	146
2. อายุ	
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	182
2.2 20 - 30 ปี	88

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=100)
3. สังกัด	
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	30
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30
คณะศิลปศาสตร์	30
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	30
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	30
คณะบริหารธุรกิจ	30
คณะวิศวกรรมศาสตร์	30
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น	30
4. จำนวนผู้มาขอรับบริการจากงานทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ภาคเรียนที่ 1/2560)	270

**ตอนที่ 2** ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาในการให้บริการผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981, p. 82) มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาในการให้บริการรวมทั้งมหาวิทยาลัย

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.20	0.75	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.85	0.83	มาก
3. พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.88	0.91	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.02	0.83	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.82	0.84	มาก



ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
6. รوبرู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ 7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่ 8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่ 9. มีคุณธรรมในการบริการ 10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ <b>รวม</b>	4.05 3.98 3.87 4.02 3.96 <b>3.96</b>	0.88 0.84 0.93 0.88 0.95 <b>0.68</b>	มาก มาก มาก มาก มาก <b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ 1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง 3. บริการรวมเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์ 4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ 5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่วมหาวิทยาลัย 6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่ 7. ยึดหลักยุทธธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ 8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ <b>รวม</b>	3.77 3.72 3.78 3.70 3.77 3.65 3.86 3.87 <b>3.56</b>	0.87 0.88 0.89 0.83 0.86 0.90 0.89 0.84 <b>0.84</b>	มาก มาก มาก มาก มาก มาก มาก มาก <b>มาก</b>
3. ด้านมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ 1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ 2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ <b>รวม</b>	3.60 3.53 3.80 <b>3.64</b>	0.92 0.94 0.91 <b>0.83</b>	มาก มาก มาก <b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร 1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย 2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน 3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล 4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล <b>รวม</b>	3.73 3.78 3.83 3.83 <b>3.79</b>	0.87 0.87 0.85 0.81 <b>0.72</b>	มาก มาก มาก มาก <b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์ 1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ 2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการเพียงพอ	3.87 3.75	0.88 0.87	มาก มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.75	0.88	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภทเพื่อ เป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	3.75	0.85	มาก
5. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการ ของหน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.83	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.88	0.80	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.80	0.87	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้ บริการ	3.95	0.84	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำ ดื่มฯ ไว้บริการ	3.45	1.04	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนใน  
ยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยสรุปผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

### 1. การแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาการให้บริการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาการให้บริการฯ สามารถแบ่ง  
ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

**ด้านบุคลิกภาพ** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการ  
ให้บริการ คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และเรื่อง  
ความเชื่อมั่นในตนเองในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก

ระดับปัญหาการให้บริการภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.96$ )

**ด้านกระบวนการในการให้บริการ** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็น  
ปัญหาในการให้บริการ คือ การยึดหลักคุณธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก  
และเรื่องบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ระดับปัญหาการให้บริการภาพรวม ด้านกระบวนการในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.56$ )

**ด้านมนุษยสัมพันธ์** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษา แนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ อยู่ในระดับมาก และเรื่องการต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ อยู่ในระดับมาก

**ระดับปัญหาการให้บริการภาพรวม ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.64$ )**

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล อยู่ในระดับ มาก

**ระดับปัญหาการให้บริการภาพรวม ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.79$ )**

**ด้านประชาสัมพันธ์** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ การจัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมาก และการจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก

**ระดับปัญหาการให้บริการภาพรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.76$ )**

**ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน** พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และการจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

**ระดับปัญหาการให้บริการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน พบว่า อยู่ในระดับ มาก**

**( $\bar{x} = 3.84$ )**



## 2. ประเด็นปัญหาในการให้บริการแยกรายคณะ

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นั้น เมื่อพิจารณานักศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นภาพรวมในระดับมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง – มาก และเมื่อผู้ประเมินได้พิจารณานักศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นรายคณะ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาในการให้บริการ ดังนี้

1. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.03$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.00	1.04	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.83	0.98	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	3.97	1.02	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.00	1.02	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.70	1.14	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	3.97	1.11	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.98	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.70	1.14	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.00	1.11	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	3.70	1.14	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.87	0.83	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.77	0.98	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.83	1.07	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.73	1.11	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่วมหาวิทยาลัย	3.73	0.98	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.67	1.11	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
7. ยึดหลักคุณธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ	3.73	1.08	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.83	1.10	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	3.87	0.91	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.73	1.05	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	4.03	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.90	0.94	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.00	1.08	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.03	1.16	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	4.03	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.97	0.96	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการเพียงพอ	4.03	0.97	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.03	0.94	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	4.07	1.09	มาก
5. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของหน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	4.07	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	4.20	0.91	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	4.03	0.91	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.20	1.01	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.57	1.23	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	0.83	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.03$ ) อยู่ใน ระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการจัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภทเพื่อเป็นตัวอย่างให้ ผู้รับบริการทราบ และการจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะ ให้บริการ และลำดับที่ 2 ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) มีปัญหาใน หัวข้อการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ และสถานที่ตั้งอยู่ใน ที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ

2. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตารางที่ 4.4 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.37	0.49	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	4.30	0.47	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	4.57	0.50	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.43	0.50	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.23	0.43	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.37	0.56	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.62	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.57	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.43	0.50	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	4.60	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.23</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.13	0.51	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	4.23	0.57	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	4.23	0.50	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	4.27	0.64	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	4.37	0.67	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	4.17	0.59	มาก
7. ยึดหลักยุทธธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.50	0.51	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	4.47	0.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.29</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	4.43	0.57	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.47	0.51	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	4.47	0.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.41</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	4.27	0.69	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.50	0.63	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.30	0.53	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	4.47	0.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	4.37	0.67	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	4.37	0.56	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.37	0.56	มาก
6. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	4.53	0.57	มาก
7. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	4.60	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	4.17	0.53	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	4.23	0.57	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	4.30	0.65	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	4.27	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มวลชน นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการยึดหลักคุณธรรม เสมอภาค สุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ ลำดับที่ 2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.46$ ) มี ปัญหาในหัวข้ออธยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ

3. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหา ในการให้การบริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.15$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.10	0.75	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.83	0.84	มาก
3. พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.90	0.84	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.10	0.77	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.07	0.88	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.20	<b>0.88</b>	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.03	<b>0.87</b>	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.97	<b>0.97</b>	มาก



ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.03	0.86	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	4.00	0.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.87	0.75	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.97	0.88	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.97	0.94	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.60	0.89	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.97	0.90	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.83	0.88	มาก
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.20	0.92	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	4.13	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่</b>			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	4.07	0.82	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.90	0.90	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	4.20	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	4.20	0.84	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.03	0.88	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.17	0.90	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	4.20	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ด้านประชาสัมพันธ์</b>			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	4.20	0.87	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	4.00	0.88	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.07	0.88	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท	4.02	0.87	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
เพื่อเป็นตัวช่วยให้ผู้รับบริการทราบ			
5. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.97	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.97	0.75	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	4.07	0.76	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	4.07	0.81	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.97	1.05	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 4.15$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูลความเร็วในการค้นหาข้อมูล และลำดับที่ 2 ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.09$ ) มีปัญหาในหัวข้อการจัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำมีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง

4. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะศิลปศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ตารางที่ 4.6 ผลแสดงความเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะศิลปศาสตร์

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	3.90	0.74	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.20	0.90	ปานกลาง
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	3.23	1.01	ปานกลาง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	3.50	0.78	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.37	0.89	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	3.70	0.84	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	3.50	0.84	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.27	0.92	ปานกลาง
9. มีคุณธรรมในการบริการ	3.57	0.92	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	3.60	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.10	1.01	ปานกลาง
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.03	0.94	ปานกลาง
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.27	0.93	ปานกลาง
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.17	0.85	ปานกลาง
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.23	0.89	ปานกลาง
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.10	0.97	ปานกลาง
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.30	0.94	ปานกลาง
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.30	0.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.75</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่</b>			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	3.30	0.97	ปานกลาง
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.37	0.98	ปานกลาง
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	3.40	0.97	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร</b>			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.67	0.90	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.47	0.86	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.63	0.86	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	3.70	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>5. ด้านประชาสัมพันธ์</b>			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.27	0.90	ปานกลาง
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	3.33	0.88	ปานกลาง

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.53	0.88	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวช่วยให้ผู้รับบริการทราบ	3.53	0.86	มาก
5. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.13	0.99	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.78</b>	<b>ปานกลาง</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.43	0.88	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.37	0.90	ปานกลาง
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	3.67	0.82	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.03	1.06	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.80</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง มีปัญหาในหัวข้อความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และลำดับที่ 2 ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.48$ ) มีปัญหาในหัวข้อ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ

5. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านบุคลิกภาพ( $\bar{x} = 3.77$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตารางที่ 4.7 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.17	0.69	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.57	0.84	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	3.63	0.94	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	3.93	0.76	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้บริการ บริการ
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.57	0.82	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	3.80	0.82	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	3.83	0.80	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.63	0.89	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	3.87	0.85	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	3.73	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.57	0.91	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.47	0.90	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.50	0.90	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.60	0.82	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.60	0.88	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.40	0.90	มาก
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.67	0.90	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.60	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	3.83	0.92	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.77	0.92	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	3.83	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.77	0.86	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.60	0.84	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.60	0.82	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	3.87	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.70	0.88	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	3.83	0.87	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.80	0.87	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวช่วยให้ผู้รับบริการทราบ	3.77	0.84	มาก
5. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.60	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.57	0.81	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.63	0.86	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	3.60	0.80	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.67	1.03	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมและการ  
ออกแบบ นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.77$ )  
อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการมีคุณธรรมในการบริการ มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่  
และลำดับที่ 2 ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.76$ ) มีปัญหาในหัวข้อความถูกต้องแม่นยำของ  
ฐานข้อมูล ประสิทธิภาพขอเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย

6. นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้การ  
บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.18$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด  
ตารางที่ 4.8 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.30	0.69	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	4.10	0.73	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	4.03	0.89	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.03	0.77	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.00	0.78	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.20	0.79	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.80	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.87	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.23	0.85	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	4.10	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.20	0.98	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	4.07	0.96	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	4.13	0.87	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.93	0.87	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.07	0.89	ปานกลาง
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	4.87	0.90	มาก
7. ยึดหลักคุณธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.07	0.91	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	4.03	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	4.03	0.94	มาก
2. อธิษาคย์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.10	0.90	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	4.20	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	4.17	0.96	มาก
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.00	0.89	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.17	0.90	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	4.00	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	4.17	0.88	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	4.17	0.86	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง			
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	4.33 4.17	0.91 0.90	มาก มาก
5. จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	4.07	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	4.13	0.88	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	4.03	0.84	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	4.13	0.84	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.87	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.18$ ) อยู่ใน ระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการจัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภทเพื่อเป็นตัวอย่างให้ ผู้รับบริการทราบ จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และลำดับที่ 2 ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.13$ ) มีปัญหา ในหัวข้อการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มีคุณธรรมในการบริการ

7. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะบริหารธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้การ บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.94$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 4.9 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะบริหารธุรกิจ

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.07	0.66	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	3.90	0.71	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	3.87	0.92	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	3.90	0.72	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.87	0.77	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.00	0.75	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.07	0.79	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.90	0.88	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	3.97	0.84	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	3.87	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.60	0.97	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.77	0.95	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.77	0.89	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.80	0.90	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.63	0.89	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.70	0.94	มาก
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.67	0.94	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.77	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	3.80	0.96	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.73	0.89	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพุดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	3.73	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.90	1.00	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.77	0.89	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.90	0.94	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	3.93	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.80	0.89	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	3.70	0.86	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง			
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	3.77	0.92	มาก
	3.73	0.93	มาก
5. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.73	0.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.97	0.82	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.87	0.84	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	3.77	0.82	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.67	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 3.94$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่ และลำดับที่ 2 ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 3.82$ ) มีปัญหาในหัวข้อการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ

8. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.16$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.37	0.63	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	4.03	0.52	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	3.93	0.68	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.33	0.86	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.83	0.60	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.20	0.81	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.75	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	3.93	0.79	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.03	0.66	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	4.10	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.00	0.74	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.60	0.84	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.87	0.72	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.70	0.78	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.83	0.74	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.50	0.81	มาก
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.93	0.57	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.97	0.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	4.30	0.79	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.17	0.75	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพุดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	4.00	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.63	0.90	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.73	0.82	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.60	0.71	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	3.83	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.63	0.80	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	3.77	0.82	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง			
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	3.83	0.91	มาก
	3.63	0.80	มาก
5. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.60	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.83	0.62	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.73	0.89	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	3.63	0.88	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.67	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.16$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อการต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ อัยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และลำดับที่ 2 ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.09$ ) มีปัญหาในหัวข้อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ

9. นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น มีระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.15$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ผลแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
1. ด้านบุคลิกภาพ			
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.60	มาก
2. มีท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ	4.07	0.55	มาก
3. พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ	4.00	0.64	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองในการบริการ	4.20	0.89	มาก
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.93	0.53	มาก
6. รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ	4.27	0.78	มาก
7. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติหน้าที่	4.17	0.77	มาก
8. มีความพร้อมอยู่เสมอในการปฏิบัติหน้าที่	4.07	0.76	มาก
9. มีคุณธรรมในการบริการ	4.23	0.55	มาก
10. ใช้ถ้อยคำเหมาะสมในการบริการ	4.13	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.80	0.62	มาก
2. บริการครั้งเดียวได้หลายเรื่อง	3.73	0.66	มาก
3. บริการรวดเร็วด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.67	0.60	มาก
4. บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่	3.67	6.68	มาก
5. บริการที่ดีครอบคลุมงานทะเบียนทั่ว มหาวิทยาลัย	3.67	0.74	มาก
6. เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่	3.77	0.62	มาก
7. ยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.90	0.47	มาก
8. บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ	3.93	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่			
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ	4.20	0.77	มาก
2. อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.10	0.69	มาก
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพุดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของ เจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ	3.83	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร			
1. ประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	3.83	0.85	มาก

ประเด็นปัญหาจากการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัญหา การให้การ บริการ
2. เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.83	0.79	มาก
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.60	0.62	มาก
4. ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล	3.83	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านประชาสัมพันธ์			
1. จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	3.93	0.68	มาก
2. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการ เพียงพอ	4.03	0.74	มาก
3. มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.03	0.80	มาก
4. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ	4.00	0.66	มาก
5. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของ หน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ	3.77	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน			
1. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ	3.97	0.55	มาก
2. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	3.97	0.85	มาก
3. สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการมา ใช้บริการ	4.10	0.83	มาก
4. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ	3.90	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการให้บริการ ของ นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น นั้น พบว่า นักศึกษาผู้รับบริการมีปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{x} = 4.15$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีปัญหาในหัวข้อจากแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ และลำดับที่ 2 ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{x} = 3.98$ ) มีปัญหาในหัวข้อสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ

[1] Lezotte. (2001). Revolutionary and Evolutionary : The Effective Schools Movement. Okemos, MI : Effective School Products

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) กำหนดกระบวนการวิจัย และจากการดำเนินการสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

#### สรุปผล

1. ผลการศึกษาระดับความต้องการพัฒนาการในการบริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาทั้ง 9 คณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 270 คน มีลักษณะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาถึงความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 6 เรื่อง สรุปผลดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และเรื่องความเชื่อมั่นในตนเองในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ การยึดหลักยุติธรรม เสมอภาพ สุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก และเรื่องการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น การพูดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อรับบริการ อยู่ในระดับมาก และเรื่องการต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล อยู่ในระดับ มาก

1.5 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ การจัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมาก และการจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงานบอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาในการให้บริการ คือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และการจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการพัฒนาแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1 การสร้างรูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีองค์ประกอบและผลการพัฒนา ดังนี้

2.1.1 ปัญหาและความจำเป็น กำหนดขึ้นโดยใช้ข้อมูลพื้นฐานจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มีข้อจำกัดด้านเวลา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตน ขาดความแม่นยำในข้อมูล การวางแผนกระบวนการทำงานเป็นทีม การสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ จึงยากที่จะปฏิบัติงานการบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่นักศึกษาได้ ประกอบกับผลการศึกษาคความพึงพอใจแสดงให้เห็นว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างยังไม่เกิดความประทับใจในการรับบริการและยังต้องการรับบริการที่ดีกว่าปัจจุบัน เนื่องการส่วนของ การให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนในยุคดิจิทัล นั้นมีความเกี่ยวข้องและสำคัญกับนักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นในการเข้าศึกษาจนจบการศึกษา ถ้าการบริการที่มีระบบการจัดการที่ดี จะเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถวางแผนการเรียน การลงทะเบียน หรือตรวจสอบผลการศึกษาได้อย่างรวดเร็ว

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบการพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีประเด็นที่ควรนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการรูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า มีความต้องการพัฒนารูปแบบ เรื่อง บุคลิกภาพ กระบวนการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ในระดับมากทุกประเด็น และเจ้าหน้าที่ทะเบียนต้องการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการแก่นักศึกษามากขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส คอยให้คำแนะนำและคำชี้แจงที่ชัดเจน การบริการต้องจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวดเร็ว มีมาตรฐานยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับ จิตนา บุญงการ (2539 : 31-32) ได้ศึกษาแผนการพัฒนาการบริการที่มีขั้นตอนและวิธีการนำสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การบริการที่ประทับใจในและ



ได้รับประโยชน์สูงสุดและยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาสมชิต กลางจันทร์อัด(2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ บุคคลกรที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนขาดประสบการณ์ ขาดวัสดุอุปกรณ์

2. รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้จากการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบในการให้บริการฯ ทำให้ได้รูปแบบการให้บริการผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับแนวทางบริการที่เป็นเลิศของพิสิทธิ พิพัฒน์โกศากล(2549) ที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจในอนาคต เป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจในรูปของผลกำไร ความชื่นชมของสังคม อันเป็นสิ่งยากที่องค์กรอื่น ๆ จะตามทัน ดังนั้นการในการบริการหากองค์กรไหนสามารถบริการได้โดดเด่นและแตกต่าง สร้างความผูกพันในการให้บริการระยะยาว สร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกตรงตรงใจได้ ย่อมทำให้องค์กรนั้นได้ใจลูกค้า และรักองค์กรเรา ซึ่งขั้นตอนในการบริการผู้เข้ารับบริการเป็นศูนย์กลางตามลำดับการบริการ 6 เรื่องคือ

เรื่องที่ 1 บุคลิกภาพ พัฒนาบุคลิกภาพ ท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รอบรู้เรื่องต่าง ๆ ในการบริการ และมีคุณธรรมในการบริการ

เรื่องที่ 2 กระบวนการในการบริการ เป็นกระบวนการที่บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ บริการครึ่งเดียวได้หลายเรื่อง บริการรวดเร็ว บริการมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ เพิ่มช่องทางการให้บริการหลายสถานที่ และหยียดหลัก ยุติธรรม เสมอภาค สุจริตโปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ

เรื่องที่ 3 มนุษย์สัมพันธ์ การต้องรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ อธิบายของเจ้าหน้าที่ในการบริการ และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ การพุดจาดี การให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ

เรื่องที่ 4 การติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพของเครื่องมือใช้ทันสมัย ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และความถูกต้อง แม่นยำของฐานข้อมูล

เรื่องที่ 5 การประชาสัมพันธ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนไว้บริการ มีการติดประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง จัดทำคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ และจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของหน่วยงาน บอกเรื่องต่างๆ ที่จะให้บริการ

เรื่องที่ 6 การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน โดยจัดภูมิทัศน์ ภายในและภายนอกสำนักงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ สถานที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ

รูปแบบการให้บริการที่พัฒนาขึ้นทั้ง 6 เรื่องทำให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 9 แห่ง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้นักศึกษาผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปได้ดังนี้

แนวคิดเรื่องระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมหรือ Total Quality Management (TQM) คือปรัชญา แนวความคิดและเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดความพึงพอใจ

และความต้องการของ ลูกค้า (นักศึกษา) และความเป็นศูนย์กลางที่ดำเนินการโดยเน้นกระบวนการบริหารงานด้านปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (1) ผู้วิจัยจึงนำประเด็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน มาวิเคราะห์ทำให้เราได้ทราบถึง ประเด็นปัญหาในการให้บริการของงานทะเบียน ของรายคณะฯ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้งาน หรือการเข้ารับบริการได้มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ที่มากที่สุด

1. ด้านบุคลิกภาพ มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีท่าท่างและการพูดจาสุภาพ และรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ต้องมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมอยู่เสมอ และที่สำคัญคือการมีคุณธรรมในการให้บริการ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นว่า ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียน หรือข้อมูล ระเบียบการต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องการทราบ และการจัดทำตัวอย่างในแบบคำร้องเพื่อให้นักศึกษาเขียนได้ถูกต้องและรวดเร็ว

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็นว่า ควรมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์/เครื่องมือที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูล

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นว่า ควรให้การต้อนรับนักศึกษาเป็นอย่างดี มีอัธยาศัยและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษา เช่น พูดจาดี และคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อนักศึกษามารับบริการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากขึ้น

2. ศึกษาปัญหาของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้งานบริหารต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมลชนก อ่อนอิมสิน และคณะ.(2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของแผนกงานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 10 ฉบับที่ 2.  
กมลรัตน์ หล้าสูงษ์.(2544). จิตวิทยาการศึกษา.กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย.  
การพัฒนาบุคลิกภาพ.(2553) [Online]. เข้าถึงได้จาก :www.mbs.mut.ac.th/paper/pdf/13.pdf.  
(2553,มกราคม 12)  
เกศินี จุฑาแก้ว.(2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น.นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม  
โกศล น้อย่าง.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
อำเภอเมืองนทบุรี จังหวัดนทบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาสังคมประยุกต์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
โฆษิต ปันเปี่ยมรัตน์.(2533). การพัฒนาประเทศไทยแนวคิดและทิศทาง.กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี  
จตุพร เพ็งชัย.(2533). สารเกี่ยวกับบุคลิกภาพมหาสารคาม ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา  
การศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม  
จินตนา บุญบงการ.(2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.  
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักเลขาธิการ. กรุงเทพฯ : บริษัทฟอร์แมทพริ้นติ้ง.  
ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ.(2539). จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของ  
เทศบาลเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยคดีศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ชม ภูมิภาค.(2549). จิตวิทยาการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช  
โชคชัย เนียลชัย.(2544). ความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ  
นครบาลชนะสงคราม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริการและนโยบาย  
สวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ประมะ สตะเวทิน.(2536) หลักนิเทศศาสตร์.กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.  
ประคอง กรรณสูตร.(2532). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ :  
ศูนย์หนังสือศรีสง่าจำกัด.  
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.  
พระธรรมปิฎก.(2541) การศึกษาการทำวิจัยเพื่ออนาคตประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ธรรมสารจำกัด.  
พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496(2496). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 70 ตอนที่ 14.  
พระมหาสมชิต กลางจันทร์.(2547). การพัฒนางานเขียนและวัดผลโรงเรียนมงคลญาณปริยัติ อำเภอ  
เมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พิทักษ์ ตรุษหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและการบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพฯ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. กรุงเทพฯ :
- พิสนุ พงศ์ศรี.(2551). เทคนิควิธีประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ยงยุทธ เกษสาคร.(2541). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- บราลี จินตสินธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน:  
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538) คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-  
ญี่ปุ่น)
- รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง(2543). การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :  
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร อวาทกุล.(2545). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์นิเทศ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2545) คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ.(2537). รีเอ็นจิเนียริง : มิติใหม่ของการบริหาร.  
เอกสารวิชาการของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ [Online]. เข้าถึงได้  
จาก :<http://www.thai2learn.com/opdeacademey/instructor/thosaporn.html>  
(2553, มกราคม 13)
- สถิต วงศ์สุวรรณ.(2539). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- สมิต สัจฉกร.(2548) ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร [Online]. เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.nanosoft.co.th/maktio11.htm>.(2552, มกราคม 12)
- เสรี วงษ์มณฑา.(2536). องค์ประกอบของความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.
- อารี เพชรมุด.(2539)0 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- Austin, John.(1954). *The Province of Jurisprudence Determined*. Cambridge :  
Cambridge University Press.
- Brass, D.J. Structural Relationships. (1981) Job Characteristics and Worker Satisfaction and  
Performance. *Administrative Science Quarterly*, 26 (2), 331 – 348
- Tumer, J.H. (1982). *The Structure of Sociological Theory*. (3<sup>rd</sup> ed) Hoomwood I Hinoies :  
Darsey.

## ประวัติผู้วิจัย

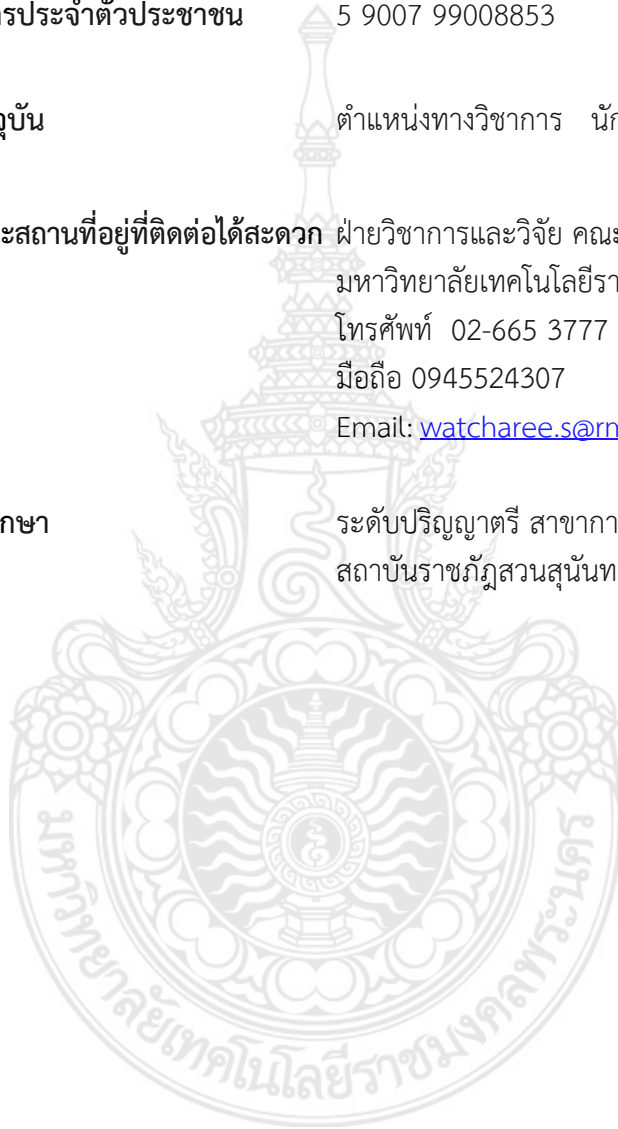
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย)                      นางวัชรีย์                      สุวรรณแขก  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)                      Mrs. Watcharee                      Suwannakhaek

เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน                      5 9007 99008853

ตำแหน่งปัจจุบัน                      ตำแหน่งทางวิชาการ    นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก    ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
โทรศัพท์ 02-665 3777 ต่อ 7103, 7104, 7120  
มือถือ 0945524307  
Email: [watcharee.s@mutp.ac.th](mailto:watcharee.s@mutp.ac.th)

ประวัติการศึกษา                      ระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป(การตลาด)  
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา



## ประวัติผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางจันทนา โชติกรณ์

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs. Jantana Chotikorn

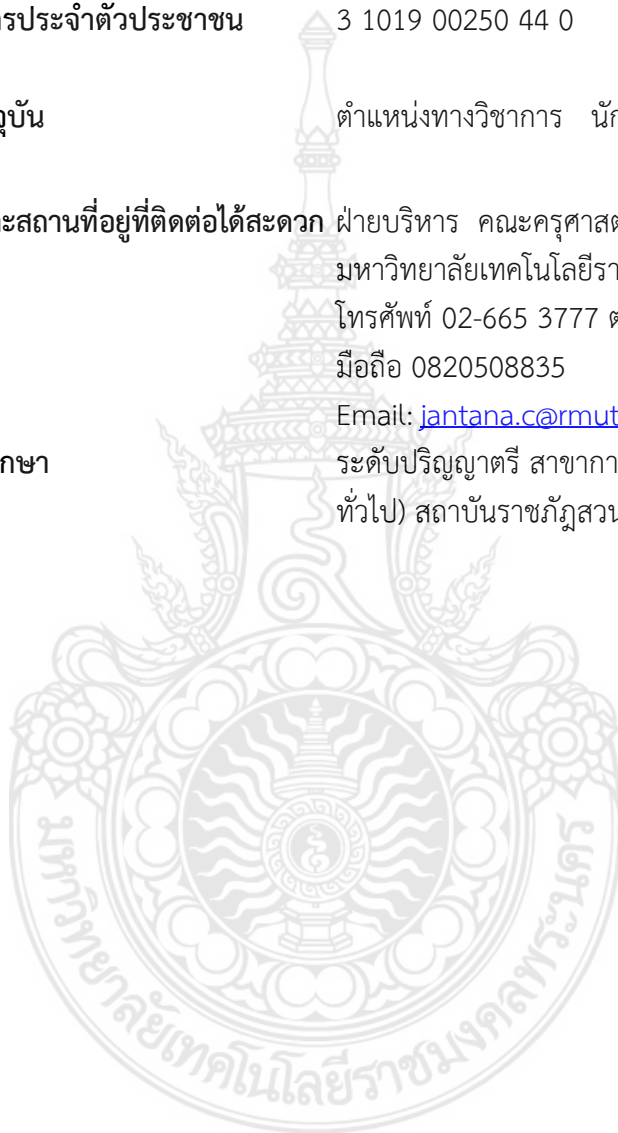
เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 1019 00250 44 0

ตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งทางวิชาการ นักวิชาการเงินและบัญชี

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก ฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
โทรศัพท์ 02-665 3777 ต่อ 7134, 7144  
มือถือ 0820508835

Email: [jantana.c@rmu.ac.th](mailto:jantana.c@rmu.ac.th)

ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป(การจัดการ  
ทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต



ภาคผนวก ก



## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง : การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ทะเบียนในยุคดิจิทัล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
(สำหรับนักศึกษาผู้รับบริการของงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร)

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะด้าน แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
  - 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
  - 2.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. ขอให้ท่านตอบคำถามในประเด็นต่าง ๆ ตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน เพื่อ จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น
4. ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  
( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สังกัด  
( ) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ( ) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
( ) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ( ) คณะบริหารธุรกิจ  
( ) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ( ) คณะวิศวกรรมศาสตร์  
( ) คณะศิลปศาสตร์ ( ) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น  
( ) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
4. ท่านมาขอรับบริการจากงานทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ภาคเรียนที่ 1/2560)  
( ) ไม่มาติดต่อ ( ) 1 ครั้ง  
( ) 2 ครั้ง ( ) มากกว่า 2 ครั้ง

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเฉพาะด้าน

2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

คุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง : 1) ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการที่จะพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการ หลังประเด็นที่ต้องการพัฒนา 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความต้องการพัฒนา มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความต้องการพัฒนา มาก
- 3 หมายถึง ระดับความต้องการพัฒนา ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความต้องการพัฒนา น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความต้องการพัฒนา น้อยที่สุด

2) มีประเด็น (เรื่อง) ที่ท่านแสดงความคิดเห็น 40 ข้อ ดังนี้



ข้อความ	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการพัฒนาให้บริการคุณภาพ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						
26. จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
27. จัดเอกสารเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนไว้บริการเพียงพอ.	.....	.....	.....	.....	.....	.....
28. มีการตีพิมพ์ประกาศเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
29. จัดทำแบบคำร้องของงานทะเบียนแต่ละประเภท เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการทราบ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
30. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นในการบริการของหน่วยงาน บอกเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน</b>						
31. การจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น แสงสว่าง สถานที่ให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
32. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแก่การบริการ	.....	.....	.....	.....	.....	.....
33. สถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมและสะดวกในการมาใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....	.....
34. ระหว่างรอรับบริการมีที่นั่ง วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มฯ ไว้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

2.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2.1 ด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่.....

.....

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ.....

.....

2.2.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่.....

.....

2.2.4 ด้านเทคนิคการติดต่อสื่อสาร.....

.....

2.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์.....

.....

2.2.6 ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม