

การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรม
บริการ วัดธรรมมงคล



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรม
มงคล



พระจักรกฤษ สารชุม

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

SERVICE OF THE OFFICE OF DHAMMA SERVICES AT WAT DHAMMAMONGKOL AND
CUSTOMERS SATISFACTION



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Education Degree
in Educational Administration

May 2023

Copyright 2023 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรม
มงคล

ของ พระจักรกฤษ สารชุม

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนารงค์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. โกศล มีคุณ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. ธารินทร์ รसानนท์)

..... คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รักษิต สุทธิพงษ์)

เรื่อง:	การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	พระจักรกฤษ สารชุม, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร. โกศล มีคุณ
คำสำคัญ:	การให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานธรรมบริการ, วัดธรรมมงคล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล และ 2) ศึกษาการอธิบายความพึงพอใจของญาติโยมผู้มาใช้บริการด้วยการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ญาติโยมผู้มาใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2565 ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบเป็นระบบ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบวัดมาตรฐานรวมค่า 4 ระดับ มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 มีค่าความเที่ยง (α) = .75 สำหรับแบบวัดการบริการ และ .97 สำหรับแบบวัดความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรการให้บริการของสำนักงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (X2) การรับประกัน (X4) ความรับผิดชอบ (X3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) และความเอาใจใส่ (X5) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติโยมผู้เข้ามาใช้บริการ (Y) ในระดับต่ำถึงปานกลาง โดย 4 ใน 5 คู่ มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2) ตัวแปรการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และความรับผิดชอบ (X3) มีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจของญาติโยมผู้มาใช้บริการจากสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล โดยมีน้ำหนักอิทธิพล (β) 0.739 และ -0.239 ตามลำดับ สามารถอธิบายความพึงพอใจของญาติโยมได้ร้อยละ 36.9 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนแก่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการพัฒนา ส่งเสริมการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ญาติโยมผู้มาใช้บริการมากที่สุด

Title: SERVICE OF THE OFFICE OF DHAMMA SERVICES AT WAT DHAMMAMONGKOL AND CUSTOMERS SATISFACTION

Author: PHRAJakkrit Sanchum, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of Phayao, 2022

Advisor: Associate Professor Dr. Kosol Meekun

Keywords: Services, Satisfaction, The Office of Dhamma Services, Wat Dhammamongkol

ABSTRACT

The purposes of this research were to study: 1) The relationship between the provided services and the satisfaction of customers of The Office of Dhamma Services at Wat Dhammamongkol. 2) Explaining volume of customers satisfaction of The Office of Dhamma Services at Wat Dhammamongkol. The sample group for this research consisted of 120 service users of The Office of Dhamma Services at Wat Dhammamongkol from October to November 2022, chosen randomly with systematic sampling method. The research instrument were 4 point summated rating scales, with an index of contingency ranging from 0.67 to 1.00. The reliability (α) were 0.75 for the service measurement and 0.97 for the satisfaction measurement. statistical method used to analyse data were Simple Correlation and Stepwise Multiple Regression.

The findings of the study showed that the five variables of service compose of: reliability (X2), warranty (X4), responsibility (X3), service tangible or concrete (X1), and caring (X5), were related to the Services users satisfaction at low to moderate level, with four out of five pairs having significant correlations at the .01 level. The variables of reliability and responsibility significantly influenced the satisfaction of service users with weighted score (β) 0.739 and -0.239 respectively, could explained satisfaction of service users 36.9%. This result can be used as a guideline for planning and developing appropriate services of The Office of Dhamma Services at Wat Dhammamongkol in order to provide the most benefits to customers.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล มีคุณ ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่า ตลอดจนให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และได้แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภากรรณ์ ภู่วัฒนา อาจารย์ประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ดร.ธารินทร์ รัตนานนท์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา และพระอาจารย์ชลวิชา พลญาโณ ผู้อำนวยการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่อนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จนสำเร็จและสมบูรณ์ และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์จากภาควิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และขอขอบพระคุณ ดร.สุภาพร โกเฮงกุล ที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการให้เข้ามาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และญาติโยมผู้มาใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จักรกฤษ สารชุม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การบริหารและการบริการ	5
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	23
กรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	38
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมาตรฐานของการวิจัย	41
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 5 บทสรุป	45
สรุปการดำเนินการวิจัย	45
สรุปผลการวิจัย	45
อภิปรายผลการวิจัย	46
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย	57
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ IOC ของเครื่องมือวิจัย	63
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	39
ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาเดินทาง ของผู้ใช้บริการ	40
ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ใช้บริการ	41
ตาราง 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ (5 ด้าน) ของสำนักงานสำนักงานธรรม บริการ วัดธรรมมงคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	42
ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นชั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ โดยมีตัวแปรอธิบายเป็นการบริการด้านต่าง ๆ	43



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย	34



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การเป็นภารกิจของผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยภารกิจและกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การและการปรับปรุงองค์การ การชักนำหรือโน้มน้าวคนให้ทำงาน และการควบคุมงานให้เป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ หรือเป้าหมายที่กำหนด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, 2555, หน้า 3-9) ขณะที่ผู้บริหารยังมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้องค์การหรือหน่วยงานให้บริการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชนที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งการบริการนั้นมีความสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ, 2562, หน้า 9-22)

คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ ความคาดหวังที่สำคัญของการบริการ คือ การให้บริการที่บรรลุเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ข้อมูลความเห็นจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ผลประโยชน์มีความสำคัญที่สามารถนำไปปรับปรุงนโยบายหรือการให้บริการให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัดเป็นศาสนสถานหรือองค์การประเภทหนึ่งในสังคมไทย มีบทบาทหรือหน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การเผยแผ่ศาสนา เผยแผ่หลักธรรมคำสอนให้แก่พุทธศาสนิกชน และเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นที่ยึดกิจกรรมต่าง ๆ ทางพระพุทธศาสนาซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนและชุมชนใกล้เคียง วัดธรรมมงคล เป็นอีกศาสนสถานหนึ่งซึ่งเป็นศูนย์กลางของประชาชนและชุมชน บทบาทหน้าที่ของวัดธรรมมงคลได้พัฒนาขึ้นโดยลำดับตามกาลเวลาทำหน้าที่ทั้งทางศาสนา ทางการศึกษา และการบริการด้านต่าง ๆ เมื่อมีประชาชนเป็นจำนวนมากก็จะมีความต้องการหลากหลายที่แตกต่างกัน วัดธรรมมงคลจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อบริการประชาชนให้เหมาะสมต่อความต้องการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของวัดธรรมมงคล จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป และรับนโยบายจากเจ้าอาวาส มีบทบาทหน้าที่หลักคือการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ประชาชน และชุมชน ซึ่งในสำนักงานธรรมบริการก็จะแบ่งบทบาทหน้าที่ออกเป็นหลายฝ่ายและมีหน้าที่

ของแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน เช่น ฝ่ายกัณฑ์เทศน์ มีบทบาทหน้าที่ในการรับกิจนิมนต์จากประชาชน เจ้าหน้าที่ฝ่ายกัณฑ์เทศน์ก็จะนำกิจนิมนต์นั้นไปถวายแก่พระภิกษุ สามเณรภายในวัดอย่างครบถ้วน ฝ่ายอาคารบุญญาวาสหรือฌาปนสถาน มีบทบาทหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการฌาปนกิจ เป็นต้น

ถึงแม้ว่าสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมมากขึ้น แต่ในด้านการให้บริการก็ยังถือว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพราะที่ผ่านมายังพบความผิดพลาดในการให้บริการ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ขาดข้อมูลความต้องการของญาติโยมผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการหลากหลาย ที่สำคัญคือไม่ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันเป็นข้อมูลจำเป็นสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการบริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (จากการสังเกตและสัมภาษณ์)

การวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาการให้บริการของสำนักงาน แก่ผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เพื่อตอบคำถามว่า การให้บริการของสำนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มากน้อยเพียงใด และการบริการด้านใดบ้างที่เป็นตัวอธิบายสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนแก่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการพัฒนา ส่งเสริมพฤติกรรมกรให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล
2. เพื่อศึกษาการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าระดับปานกลาง ($r \geq .30$)
2. การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ช่วงเดือน ตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ การบริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) ความรับผิดชอบ 4) การรับประกัน 5) ความเอาใจใส่

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของวัดธรรมมงคล ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ญาติโยม และประชาชนทั่วไป ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะมีหน้าที่หลักในการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของญาติโยมผู้มาใช้บริการ

การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล หมายถึง การปฏิบัติของสำนักงานธรรมบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการให้บริการแก่ญาติโยมผู้ไปขอรับบริการในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การรับประกัน และความเอาใจใส่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของญาติโยมหลังจากที่ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในลักษณะ ชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

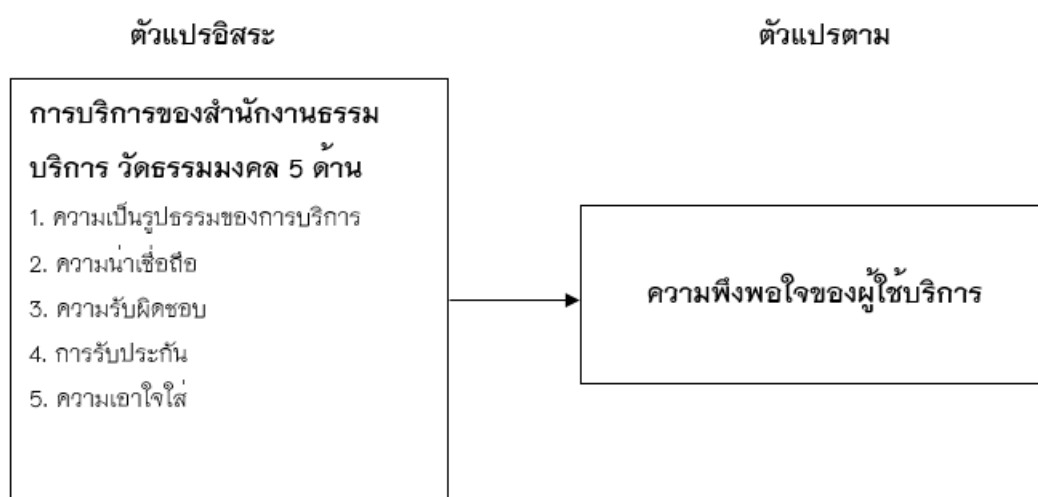
ผู้ให้บริการ หมายถึง ญาติโยมและประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการจากสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. การวิจัยนี้จะได้รับความรู้ใหม่ในสาขาการบริหารการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กรและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้เพื่อวางแผนและพัฒนาส่งเสริมการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยให้องค์ความรู้ที่เป็นพื้นฐานการวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยมีกรอบแนวคิด ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด หลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความพึงพอใจ เพื่อกำหนดความหมาย และการวัดตัวแปร กำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การบริหารองค์การ และการบริการ

1. การบริหาร แนวคิด ทฤษฎี การบริหารองค์การ
 - 1.1 ความหมาย ความสำคัญ ขอบข่าย ของการบริหารองค์การ
 - 1.2 หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การ
2. การบริการขององค์การ
 - 2.1 ความหมาย ความสำคัญ ขอบข่าย และคุณภาพ ของการบริการขององค์การ
 - 2.2 หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การ
 - 2.3 การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ความหมาย ความสำคัญ และการวัดความพึงพอใจ
2. หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย

1. กรอบแนวคิดการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารและการบริการ

การบริหาร แนวคิด ทฤษฎี การบริหารองค์การ

1. ความหมาย ความสำคัญ ขอบข่าย ของการบริหารองค์การ
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริหารองค์การ

ความหมายของการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ (2555, หน้า 3-9) อธิบายความหมายของการบริหารองค์การ สรุป

สาระสำคัญได้ว่า การบริหารองค์การเป็นภารกิจหน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ภารกิจ และกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การและการปรับปรุงองค์การ การชักนำหรือโน้มน้าวคนให้ทำงาน และการควบคุมงานให้เป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ หรือเป้าหมายที่กำหนด การบริหารองค์การ เป็นการนำโครงสร้างและระบบงานขององค์การ ที่ได้มีการจัดไว้เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วไปสู่การปฏิบัติ

จากความหมายการบริหารองค์การดังกล่าว จะเห็นว่าจุดเน้นสำคัญของการบริหารองค์การ คือ การวางแผนและกำหนดนโยบาย ซึ่ง ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2559, หน้า 58) ก็ให้ความสำคัญของบทบาทผู้บริหารในการกำหนดนโยบายเช่นกัน โดยปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบาย มี 4 ประการ คือ อุดมการณ์ของผู้กำหนดนโยบาย (ผู้บริหาร) พลังของกลุ่มผลประโยชน์ที่จะมีส่วนได้เสียจากนโยบายนั้น ข้อเสนอแนะที่ใช้ประกอบการพิจารณาและความพร้อมของสถาบันทางสังคมที่มีหน้าที่ดำเนินการตามนโยบายนั้น ๆ ขณะที่ Hoy and Miskel (2008, p. 227) เห็นว่าในการบริหารผู้บริหารใช้อำนาจ (Type of Power) 5 ชนิด คือ Referent Power, Expert Power, Legitimate Power, Reward Power, และ Coercive Power โดยผู้บริหารอาจใช้อำนาจชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดรวมกันในการบริหารจัดการ เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยผลจากการใช้อำนาจนั้นสมาชิกหรือผู้ใต้บังคับบัญชา อาจตอบสนองในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง คือ ยอมรับโดยสิ้นเชิง แบ่งรับแบ่งสู้ (รับบางส่วน) หรือต่อต้าน

ในการวิจัยนี้ ให้ความสนใจการบริหารองค์การในส่วนของการบริการ โดยที่ การดำเนินการดังกล่าว ต้องการข้อมูลความเห็นที่มาจากผู้ใช้บริการจากองค์การ สำนักงาน ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (2564)

ความสำคัญของการบริหารองค์การ จากที่ได้นำเสนอในส่วนของความหมายของการบริหารองค์การ กล่าวได้ว่า การบริหารองค์การมีความสำคัญอย่างน้อยสามประการ (Hoy and Miskel, 2008; ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2559) คือ

ประการที่หนึ่ง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ การบริหารมุ่งให้บรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ หากการบริหารมีประสิทธิภาพ ได้ผลดี ย่อมทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ประการที่สอง การได้รับการยอมรับจากสมาชิก เมื่อการบริหารเป็นที่พอใจของสมาชิก สมาชิกก็จะให้การยอมรับ และลดการต่อต้าน

ประการที่สาม ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย เมื่อการบริหารองค์การมีประสิทธิภาพ ได้ผลผลิตดี ผู้มีส่วนได้เสียย่อมได้รับผลประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจตามมา

สรุปได้ว่า การบริหารองค์การ หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจอย่างน้อย 4 ประการ เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งภารกิจที่สำคัญเด่นชัด คือ การกำหนดนโยบายและวางแผน ซึ่งอาศัยข้อมูลจากแหล่งสำคัญ คือ ความคิดของผู้บริหารเอง และผู้มีส่วนได้เสียกับนโยบายนั้น ผู้บริหารดำเนินภารกิจโดยใช้อำนาจชนิดต่าง ๆ ตามดุลยพินิจและความสามารถของผู้บริหาร การบริหารองค์การ มีความสำคัญ คือ ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ได้รับการยอมรับจากสมาชิกและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ

1.2 ขอบข่ายของการบริหารองค์การของวัดธรรมมงคล

จากที่ได้กล่าวถึงการอธิบายความหมายของการบริหารองค์การและภารกิจของผู้บริหารองค์การ โดย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ (2555, หน้า 3-9) ทำให้สามารถกำหนดขอบข่ายการบริหารองค์การครอบคลุมกระบวนการสำคัญใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การและการปรับปรุงองค์การ 3) การชักนำหรือโน้มน้าวคนให้ทำงาน และ 4) การควบคุมงานให้เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการและเป้าหมายที่กำหนด

ขณะที่ในการบริหารการศึกษาหรือองค์การทั่วไป ได้กำหนดขอบข่ายการบริหารองค์การตามภารกิจสำคัญขององค์การ โดยแบ่งเป็นฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจกรรม ฝ่ายทรัพย์สิน เป็นต้น กรทิพย์ ภูมกาญจนะ (2564) ได้ศึกษาโครงสร้างงานบริหารในระดับอุดมศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน สรุปการบริหารส่วนใหญ่ครอบคลุมงาน 5 ด้าน และมีภารกิจเด่น ๆ คือ

- 1.2.1 งานบริหาร แบ่งเป็นงานบริหารบุคคล และงานบริหารทั่วไป
- 1.2.2 งานวิชาการ เกี่ยวข้องกับงานหลักสูตรการเรียนการสอน และการวัดประเมินผล
- 1.2.3 งานวิจัยและพัฒนา มีหน้าที่ เช่น ประสานงานด้านการวิจัยและศูนย์สารสนเทศ รวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน จัดหาทุนอุดหนุนการวิจัยและนำเสนอโครงการวิจัย
- 1.2.4 งานแผนและประกันคุณภาพ ในส่วนของงานแผนมีหน้าที่ เช่น รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านต่าง ๆ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้านบริหาร ด้านการเรียนการสอนและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงการจัดทำรายงานประจำปี
- 1.2.5 งานกิจการนิสิตนักศึกษา มีหน้าที่ เช่น รับสมัครสัมภาระนิสิตนักศึกษา ให้คำปรึกษา ดูแลการจัดกิจกรรมของชมรม จัดปฐมนิเทศปัจฉิมนิเทศนิสิตนักศึกษา ประสานงานการประสาทปริญญา ให้การปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับการโอน การย้ายคณะ วิชชา และ

การยื่นคำร้องต่างๆ

กล่าวได้ว่า การบริหารองค์การมีขอบข่ายครอบคลุมกระบวนการบริหารและงานขององค์การด้านต่าง ๆ

2. หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารองค์การ

2.1 หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารองค์การ

นักวิชาการได้ศึกษา วิจัย จนทำให้สามารถสร้างเป็นหลักการและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารองค์การ จะได้นำหลักการ ทฤษฎี ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับในวงการบริหารมากล่าวเพื่อเป็นพื้นฐานของการวิจัยครั้งนี้

2.1.1 ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบเป็นทฤษฎีที่องค์ประกอบไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, ม.ป.ป. อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, 2555, หน้า 6-20) ได้กล่าวถึง “ทฤษฎีระบบ” โดยมีสาระสำคัญ คือ ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน แนวคิดหลักคือ หน่วยงานหรือองค์การมีฐานะเป็นระบบ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่รวมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว การที่จะศึกษาองค์การโดยเน้นเฉพาะโครงสร้าง ย่อมมีข้อจำกัด เพราะไม่ครอบคลุมพฤติกรรมองค์การทั้งระบบ ทฤษฎีระบบซึ่งเป็นทฤษฎีในยุคปัจจุบันมีขอบเขตครอบคลุมพฤติกรรมทุกส่วนขององค์การ ทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมองค์การได้ทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ส่วนประกอบของระบบประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ส่วนประกอบแรก ได้แก่ ตัวป้อน (Input) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ระบบนำเข้า ซึ่งอาจเรียกว่าเป็น “ทรัพยากร” ซึ่งจำแนกได้หลายประเภท ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เช่น เด็ก นักเรียน ทรัพยากรวัตถุ เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพยากรการเงิน เช่น งบประมาณ ทุนการศึกษาและสารสนเทศ (Information) ส่วนประกอบที่สอง คือ กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) เมื่อนำตัวป้อนเข้าสู่ระบบแล้ว จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้เป็นผลผลิต กระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้เป็นผลผลิตมีหลายกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ การตัดสินใจ การวางแผน การควบคุม นโยบายขององค์การ กฎระเบียบ กระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ เป็นต้น ส่วนประกอบที่สาม คือ ผลผลิต (Output) คือสิ่งที่ผ่านกระบวนการในระบบ เกิดเป็นผลผลิต แล้วส่งออกสู่สภาพแวดล้อม ผลผลิต มี 2 ประเภท คือ 1) ผลผลิตที่ตรงตามวัตถุประสงค์ และ 2) ผลผลิตที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ระดับของระบบ ระบบมีหลายระดับ ตั้งแต่เล็กสุดจนถึงใหญ่ที่สุด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ระบบย่อย (Subsystem) ระบบ (System) และระบบใหญ่ (Supersystem)

ประเภทของระบบ ประเภทของระบบจัดได้เป็น 1) ระบบปิด (Closed System) และระบบเปิด (Open System) ระบบจะเป็นปิดหรือเปิดขึ้นอยู่กับความสามารถของเส้นแบ่งเขตในการให้ตัวป้อนและผลผลิตผ่าน ถ้าให้ผ่านเข้าออกมากก็เป็นระบบเปิดมาก ถ้าให้ผ่านเข้าออกน้อยก็เป็นระบบเปิดน้อย 2) ระบบนามธรรม (Abstract System) และ 3) ระบบรูปธรรม (Concrete System) เป็นการแบ่งโดยการยึดธรรมชาติของระบบ ระบบนามธรรมเป็นระบบของแนวคิด ระบบรูปธรรมเป็นระบบของวัตถุสูตรคณิตศาสตร์เป็นตัวอย่างของระบบนามธรรม

2.1.2 ทฤษฎีการบริหาร

ทฤษฎีการบริหาร ของกูลิค และเออร์วิค (Gulick and Urwick, 1937 cited in Lunenburg and Ornstein, 2004, p. 6) ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า การบริหารองค์การควรมีกิจกรรมสำคัญ 7 ประการ คือ

การวางแผน (Planning-P) เป็นการคิดถึงล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะต้องปฏิบัติ และวิธีการดำเนินการสั่งนั้นให้สำเร็จ กิจกรรมของการวางแผนเป็นการทำนายการปฏิบัติ และทิศทางขององค์การในอนาคต

การจัดองค์การ (Organizing-O) เป็นการกำหนดโครงสร้างของอำนาจหน้าที่ การให้คำอธิบาย และแนวการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เพื่อนำแผนไปปฏิบัติ

การจัดอัตรากำลัง (Staffing-S) เป็นภารกิจเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร และการบำรุงรักษา การสร้างสภาพการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการจัดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ

การชี้นำ (Directing-D) เป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจ การสื่อสาร และการนำส่งที่ตัดสินใจแล้วไปปฏิบัติ

การประสานงาน (Coordinating-Co) เป็นภารกิจที่จำเป็นต่อการสร้างความผูกพันระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การเข้าด้วยกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

การรายงาน (Reporting-R) เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงความก้าวหน้า โดยการบันทึกข้อความการวิจัย และการตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าสิ่งที่เกิดขึ้นตามแผนมีการแก้ไข หากจำเป็นและแจ้งให้ผู้เป็นหัวหน้า/ผู้บริหาร ระดับสูงขึ้นไปได้รับทราบและรับรู้

การงบประมาณ (Budgeting-B) เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงบประมาณ การวางแผนทางการเงิน การจัดทำบัญชี และการควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณขององค์การ

ทั้งหมด 7 ประการ แสดงได้ด้วยอักษรย่อ (ภาษาอังกฤษ) ว่า POSDCoRB ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเข้าใจตรงกัน

2.1.3 หลักการบริหารแบบวงจรควบคุมคุณภาพของเดมมิง (Deming Cycle)

วงจรการควบคุมคุณภาพหรือวงจรเดมมิง Deming ได้พัฒนาจากแนวคิด Shewhart Cycle โดยนำมาพัฒนาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นโดยทุกคนที่เกี่ยวข้อง ต้องร่วมมือกันลงมือปฏิบัติ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555, หน้า 26-27) อธิบายวงจรเดมมิงซึ่งประกอบด้วย P-D-C-A มีสาระโดยสังเขป ดังนี้

P=Plan การวางแผน ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ การจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดกิจกรรมการดำเนินงานของเป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ งบประมาณ คาดการณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

D=Do ปฏิบัติตามแผน เป็นการดำเนินการตามแผน อาจมีการจัดโครงสร้าง เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ มีวิธีดำเนินการ มีกิจกรรม มีขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ

C=Check ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือกันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใด โดยอาจต้องประเมินโครงการ ประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน อาจเป็นการประเมินด้วยตนเอง หรือประเมินโดยคณะกรรมการ อาจมีการกำหนดแนวทางการประเมินที่หลากหลาย

A=Act ปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำผลการประเมินในระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานมาปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะ ๆ หรืออาจพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ปรับรูปแบบการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นในการดำเนินงานครั้งต่อไป แล้วนำไปวางแผนใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 หลักการใช้ทรัพยากรในการบริหาร

ในการบริหารจำเป็นต้องมีทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินการโดยมาตรฐานทั่วไปจะเน้นทรัพยากรสำคัญ 4 ประการที่เรียกว่า 4M's ซึ่ง Griffin (1996, p. 6 อ้างอิงใน เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559) ได้กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร 4 ประการ หรือ 4M's ว่าประกอบด้วย

คน (Man) เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจหลักขององค์การซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการ เพราะคนมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ความรู้สึก ดังนั้นการบริหารจึงให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด

เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมขององค์กรการดำเนินงานต่อไป

วัสดุอุปกรณ์ (Materials) วัสดุอุปกรณ์หรือวัตถุดิบเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็น และจะต้องมีคุณภาพ รวมถึงมีต้นทุนที่ต่ำเพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต และวิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจประกอบด้วยระบบการผลิตหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

จากที่ได้นำเสนอมา มีทฤษฎี หลักการ การบริหารองค์กรที่สำคัญ 4 ทฤษฎี/หลักการ คือ ทฤษฎีระบบ ที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (Input-Transformation Process – Output) ทฤษฎีการบริหารองค์กรของ กูลิคและเออร์วิค ที่ระบุภารกิจหลัก 7 ประการ (POSDCoRB) หลักการบริหารแบบวงจรควบคุมคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming Cycle) ซึ่งในวงจรประกอบด้วย P-D-C-A และหลักการใช้ทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งกล่าวถึงทรัพยากรที่สำคัญในการบริหาร 4 อย่าง หรือ 4M's เมื่อได้ศึกษาในสาระที่ละเอียดลงไป สามารถใช้เป็นพื้นฐานการวิจัยและการพัฒนาทางการบริหาร (องค์กร) ได้อย่างดี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารนั้นมีผู้ศึกษาไว้หลากหลาย อาจประมวลนำมาเสนอได้เป็นกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เรื่องแรกเป็นงานวิจัยของ ภูมิภัทร กลางโคตร (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเด็นกลยุทธ์ มี 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ร่วมกันและการประยุกต์ใช้ความรู้ 2) การมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม 3) การทำงานเป็นทีมแบบรวมพลังร่วมมือ และ 4) การมีภาวะผู้นำแบบสนับสนุนและการจัดการความรู้ กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมในการนำไปใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คู่่มือการใช้กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพ ประกอบด้วย คำชี้แจง วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ บทนำ กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนให้ป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพ

การดำเนินงานตามกลยุทธ์ และบทบาทและหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่า คู่มือการใช้กลยุทธ์มีความเหมาะสมมาก

เรื่องที่สองเป็นงานวิจัยของ วิริยาภรณ์ แก้วเกิด, พรรรัตน์ แสดงหาญ และอภิญา อิงอาจ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานเพื่อสร้างความสุขและความผูกพันของพนักงาน ในองค์กรสุขภาวะต้นแบบ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการดำเนินงานในองค์กรสุขภาวะต้นแบบ มีการจัดกิจกรรมตามแนวทางการสร้างความสุข 8 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีสุขภาพดี การมีน้ำใจงาม การผ่อนคลาย การหาความรู้ การมีคุณธรรม การใช้เงินเป็น การมีครอบครัวดี และการมีสังคมดี โดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นด้วยค่อนข้างมากเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สำหรับแนวทางการสร้างความสุขของกิจกรรมตามแนวทางความสุข 8 ประการส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน และความสุขในการทำงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนเรื่องที่สามเป็นผลงานของ วิภาวรรณ ลิ้มปีไพบูลย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของผู้บริหารเพื่อภาวะธำรงสภาพขององค์กร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาภาวะธำรงสภาพขององค์กรหลังเผชิญเหตุการณ์วิกฤต โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งเผชิญกับภาวะวิกฤตที่สำคัญขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญในการจัดการกับเหตุการณ์ดังกล่าว ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารไม่ได้เตรียมการหรือวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เกิดภาวะธำรงสภาพขององค์กร ปัจจัยสำคัญของภาวะธำรงสภาพ คือ ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจของผู้นำ เครือข่ายและความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมของพนักงาน นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ และผู้บริหารบางคนคิดว่าโชคชะตาและการมีสติเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะธำรงสภาพขององค์กรหรือทำให้องค์กรสามารถผ่านพ้นเหตุการณ์วิกฤตและกลับสู่สภาวะปกติ

กลุ่มที่สอง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความสำเร็จในการบริหารองค์การ ซึ่งได้แก่งานวิจัยของ เสาวนารถ เล็กเลขสินธุ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารที่เด่น 3 ประการ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบของบุคลากร 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วม 3) การบริหารจัดการ ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ประมาณร้อยละ 70

เรื่องที่สองเป็นงานวิจัยของ ปิยะพงษ์ ศรีสองเมือง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ บรรยากาศขององค์กร และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมากตามลำดับ โดยบรรยากาศขององค์กรมิตติการสนับสนุน มิตติการให้รางวัล และมีมติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 65.4

เรื่องที่สามเป็นงานวิจัยของ พระครูสิทธิวิชิตโสภิต ประสิทธิ์ สมมาปญโญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระธรรมภาณพิลาส (อดุลย์ อมโร) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำในการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีปาปนิคธรรมของพระธรรมภาณพิลาส (อดุลย์ อมโร) ในการบริหารจัดการคณะสงฆ์ พบว่า ด้านการปกครอง กำหนดนโยบายในการปกครอง กระจายอำนาจการปกครอง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการสนับสนุนการทำงานที่มีความยุติธรรมในการแก้ไขข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยก่อให้เกิดความสามัคคีของหมู่คณะสงฆ์จังหวัดกำแพงเพชร ด้านศาสนศึกษา สนับสนุนการศึกษาของคณะสงฆ์ทั้งด้านภาคปริยัติธรรม และในระดับอุดมศึกษาและหลักสูตรพัฒนาพระสังฆาธิการ ด้านการเผยแผ่ได้มีการจัดตั้งโครงการครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน ซึ่งเน้นการเผยแผ่เชิงรุกและได้สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เจ้าคณะพระสังฆาธิการ พระภิกษุสามเณรในเขตปกครองจังหวัดกำแพงเพชรให้มีความสามารถในการสื่อสารและเทคนิควิธีการในการเผยแผ่คำสอนของพระพุทธเจ้า ด้านการศึกษาสงเคราะห์ ให้พระภิกษุสามเณรมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถจากที่ได้ศึกษานำมาอบรมสั่งสอนแก่เด็ก เยาวชนและประชาชน ด้านการสาธารณูปการมีนโยบายให้คณะสงฆ์ดูแลรักษาและพัฒนาศาสนสมบัติ รวมถึงอนุรักษ์โบราณสถานและจัดทำแผนพัฒนาวัดอย่างเป็นระบบ และด้านการสาธารณสงเคราะห์ ได้ส่งเสริมกิจการสาธารณะประโยชน์ เช่น โครงการวัดช่วยวัด โครงการส่งเงินสมทบทุนมูลนิธิต่าง ๆ รวมทั้งความสำคัญในการอนุรักษ์ศาสนสถานไว้ให้ชนรุ่นหลังด้วย

กลุ่มที่สาม เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผลของการบริหารองค์กร ซึ่งได้แก่งานวิจัยของ จันทรพิม์ บัวทอง (2561) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความเพียงพอของรายได้อยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้าราชการกรมการ

ปกครองจังหวัดพัทลุงที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เรื่องที่สองเป็นงานวิจัยของ อุมาภรณ์ ทศกร และวสุธิตา นุริตมนต์ (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะ แนวทาง โดยการจัดระบบการบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

เรื่องที่สามเป็นงานวิจัยในทางการศึกษาของ ญัฐพัฒน์ มงคลวรกิจชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำองค์ความรู้ของผู้บริหารกับความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงของโรงเรียนในเครือมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการนำองค์ความรู้ของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารได้ให้องค์ความรู้หลากหลาย กล่าวโดยสังเขปได้ว่า การบริหารควรมีการใช้วิธีการ เทคนิค ที่เหมาะสม และควรมีการดำเนินงานอย่างมีเป้าหมายที่จะสร้างความสุขและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร การบริหารจะประสบความสำเร็จอาจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจของสมาชิก บรรยากาศขององค์กร การวางแผนที่ดี การมียุทธศาสตร์ที่ดี (โดยมีทั้งปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร) การบริหารที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้สมาชิกเกิดขวัญกำลังใจที่ดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การบริการขององค์กร

1. ความหมาย ความสำคัญ ขอบข่าย และคุณภาพ ของการบริการขององค์กร

1.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” เช่น ให้บริการ ใช้บริการ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ “การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น” นักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น สมชาติ กิจยรรยง (2543) ได้สรุปสาระสำคัญของคำว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นได้รับความสะดวก มีความสุข สนองตอบความต้องการทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม โดยการปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้บริการรับในการแลกเปลี่ยน ส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่าย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 9-12) ได้สรุปความหมายบริการสาธารณะซึ่งอาจจับประเด็นที่เป็นความหมายของการบริการได้ว่าเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม เพื่อให้ได้รับความสุข ความพึงพอใจ

ในฝ่ายนักวิชาการต่างประเทศ Gronroos (1990) ได้อธิบายว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีธรรมชาติของการจับต้องได้มากหรือน้อยต่างกัน เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการหรือสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้หรือระบบที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ ขณะที่ Duncan (2002) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นอาจจะเป็นสินค้าหรือการบริการก็ได้ สินค้าหมายถึงวัตถุหรือสิ่งประดิษฐ์ ในขณะที่การบริการ หมายถึง การกระทำ การแสดงออก แต่ก็มีทัศนคติที่ต่างออกไป คือ Lovelock and Wright (2001) ที่อธิบายว่า บริการคือ การกระทำหรือการแสดงออกโดยองค์การหนึ่งถึงบุคคล โดยต้องเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับลูกค้าในเวลานั้น ๆ หรือในสถานที่นั้น ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้ที่ได้รับบริการนั้น ๆ (Gronroos, 2000; Duncan, 2002; Lovelock and Wright, 2001 อ้างอิงใน ฅณัฐพัชร ศรีสวัสดิ์, 2560, หน้า 19)

Kotler (2009) ซึ่งมองในเชิงธุรกิจจึงมีความเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกับ คือ Lovelock and Wright (2001) และให้คำอธิบายที่มีสาระชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสรุปได้ว่า บริการหมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้ ที่สำคัญคือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ

1.2 ความสำคัญของการบริการ

จากการอธิบายคุณภาพบริการสาธารณะ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร การบริการสาธารณะและเครือข่าย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ (2562, หน้า 9-22) สามารถนำมาพิจารณาเสนอเป็นความสำคัญของการบริการ โดยทั่วไปได้ 5 ประการ คือ

1.2.1 ช่วยสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักและแนวทาง คือการ ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นความยุติธรรม ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ

1.2.2 เป็นการอำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างเพียงพอ ต้องมีจำนวนของการให้บริการ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา และสถานที่ตั้งสำหรับให้บริการมีความยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.2.3 เป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ การให้ บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี ดังนั้น บริการไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือ ที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1.2.4 พัฒนาระบบให้บริการให้มีความทันสมัย จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สารสนเทศ ทำให้องค์การสามารถนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นได้ ประเทศไทยได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นการให้บริการสาธารณะ

1.2.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ผู้ใช้บริการ ในการแสวงหา ความร่วมมือในการจัดทำโครงการ มีการบูรณาการงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่มี หลากหลายรูปแบบและที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายของการบริการ

จากการนำเสนอเกี่ยวกับประเภทของการบริการ ในเอกสารการสอนชุด วิชาการจัดการผลิตภัณฑ์และราคา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ (2562, หน้า 4-13) แสดงให้เห็นสาระสำคัญที่เป็นขอบข่ายของการบริการ ดังนี้

1.3.1 การให้บริการแก่บุคคล เป็นบริการที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับร่างกายของบุคคล ที่มองเห็นได้ เช่น บริการที่พักอาศัย สุขภาพ การพยาบาล บริการอาหาร การเดินทาง

1.3.2 การให้บริการทรัพย์สิน เป็นบริการทรัพย์สินที่มองเห็นได้ เช่น การซ่อมบำรุง ทำความสะอาด ขนส่งสินค้า

1.3.3 บริการที่ช่วยกระตุ้นความคิดหรือจิตใจ เช่น การศึกษา ศาสนา การให้คำปรึกษา ศิลปะการบันเทิง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ บริการข่าวสาร วิทยุโทรทัศน์

1.3.4 การบริการทางด้านสารสนเทศ เป็นบริการเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน เช่น การธนาคาร การประกันภัย การบัญชี การวิจัย การบริการทางกฎหมาย การลงทุน ในหลักทรัพย์

1.4 คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการอาจพิจารณาได้ใน 10 ลักษณะ คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 4-59) การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่ง Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990); Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้นำคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการและส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยพัฒนาเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย

1.4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Service tangible or Concrete) คือ การให้บริการที่ใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นหลักฐาน สัมผัสได้

1.4.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้องเหมาะสม สม่ำเสมอ

1.4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ให้บริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย ได้รับความสะดวก ทัดถึงไม่ต้องรอนาน

1.4.4 การรับประกัน (Warranty) คือ การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าได้รับบริการอย่างดีที่สุด

1.4.5 ความเอาใจใส่ (Caring) คือ การดูแล เอาใจ เอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ที่อาจมีความแตกต่างกัน

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม) SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S=Smile ยิ้มแย้ม

E=Enthusiasm ความกระตือรือร้น

R=Rapidness ความรวดเร็ว ควบถ้วน มีคุณภาพ

V=Value มีคุณค่า

I=Impression ความประทับใจ

C=Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน

E=Endurance ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M=Make Believe มีความเชื่อ

I Insist ยืนยัน ยอมรับ

N=Necessitate การให้ความสำคัญ

D=Devote อุทิศตน

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติของฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่าฝ่ายบริการเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับบริการ ด้วยความรับผิดชอบ เต็มใจ เอาใจใส่ สะดวก รวดเร็ว ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจน บรรลุความสำเร็จ การบริการมีขอบข่ายอย่างน้อย 5 ประการ ที่สำคัญคือ เป็นการอำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และช่วยสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ ขอบข่าย ของการบริการครอบคลุม การให้บริการแก่บุคคล การให้บริการทรัพย์สิน บริการที่ช่วยกระตุ้น ความคิดหรือจิตใจ และการบริการทางด้านสารสนเทศ ด้านคุณภาพงานบริการ เน้นความเป็น รูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การรับประกันและความเอาใจใส่

จากการประมวลเอกสารในส่วนนี้ ทำให้กำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปรสำคัญ ของการวิจัยในการวิจัยนี้ตัวแปรหนึ่งคือ “การให้บริการ” ว่า

การให้บริการในการวิจัยนี้ หมายถึง การปฏิบัติของสำนักงานธรรมบริการ หรือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการให้บริการแก่ญาติโยมผู้ไปขอรับ บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การรับประกัน และความเอาใจใส่ การวัดตัวแปรนี้วัดโดยแบบวัดมาตรฐานรวมค่าที่เป็นข้อความประกอบ มาตรฐาน 4 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง และไม่จริงเลย การตอบที่ได้คะแนนสูง แสดงว่าผู้ตอบเห็นว่าการบริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มีคุณภาพดี ความ เหมาะสมดี มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

2. หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร

2.1 หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการขององค์กร

มีนักวิชาการกล่าวไว้ เช่น จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) เห็นว่าการบริการเป็นวิถีชีวิต เป็น “ชีวิตแห่งการบริการ” โดยอธิบายว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่า แคมีหัวใจแห่งการให้บริการนั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค จึงเป็นที่มาของแนวคิด “ชีวิตแห่งการบริการ” โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมจะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อมก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้แก่ผู้บริโภคได้ แนวคิดนี้จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกเข้าด้วยกันเป็นชีวิตแห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะและมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้บริโภค ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งมีหลักสำคัญในการสร้างจิตใจบริการ ได้แก่ การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น เต็มใจให้บริการ ไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้ และต้องปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต ไม่นิ่งดูตาย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ คิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้บริโภคอยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้บริโภคได้ และให้บริการก่อนที่ผู้บริโภคบอกให้ทำ มีความรู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้บริโภค เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพขึ้นได้ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตรกับลูกค้า การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจนจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่สุภาพ ให้ความหวัง ให้กำลังใจ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ผู้บริโภคมุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี คือ เครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในองค์กรทราบเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น รวมถึงการติดตามประเมินผล และมาตรการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้บริโภค

Lovelock and Wright (2001) ได้แยกลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ ดังนี้ ไม่สามารถจับต้องได้ ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึก มองเห็น ได้ยิน ลิ้มรสหรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำคัลยกรรมหรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้ จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ การผลิตและการบริโภค

เกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ถ้าเปรียบกับการผลิตสินค้าจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้าและหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงมีความแตกต่างกันตามแต่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการส่งมอบ และความสามารถเก็บไว้ได้ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า ความไม่สามารถเก็บไว้ได้จะไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่ แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมากจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ Schamener (1995) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้นหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่า ความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock, Patterson and Walker (2001) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น Zinedin (1996) เสนอความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ Wisner and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับความละเอียดของบริการ (Superiority of the service)

จากที่ได้กล่าวถึงหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า นักวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการบริการว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (ของผู้ให้บริการ) ลักษณะของงานบริการมีหลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ สิ่งที่ผู้ให้และผู้รับบริการต้องการก็คือ คุณภาพของการบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีผู้ศึกษาไว้หลากหลายอาจจัดเป็นกลุ่มประมวลและนำมาเสนอได้ ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง งานวิจัยการให้บริการของสถานพยาบาลและหน่วยงานของรัฐ ซึ่ง ได้แก่ ปกัศร ชัยวัฒน์ และนันทรัตน์ ตั้งวิทยุธรรม (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม พบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนีคุณภาพ บริการโดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการมีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาลได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันในระดับที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมาก อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการดังกล่าวนี้ ยังอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนคาดหวัง ส่วนงานวิจัยของ วสันต์ รักแผน (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ระดับสูงและด้านตำแหน่งอยู่ระดับสูง ได้แก่ ความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ และด้านที่สามารถสัมผัสได้ ขณะที่ สุพจน์ ฉลาด (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการสอบสวนรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา มีความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริการ ด้านระบบการสร้างขวัญกำลังใจ และด้านสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ คุณภาพการให้บริการจากการที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า มีคุณภาพสูงมาก ได้แก่ คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งความร้องทุกข์ในด้านการสื่อสาร ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการรับแจ้งความร้องทุกข์และด้านความสามารถของตำรวจในการปฏิบัติงานรับแจ้งความ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความ ร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายในระดับสูง

งานวิจัยของ สุภารักษ์ เมินกระโทก, จุไรรัตน์ วิสัยดี, สังวาลย์ ตุกพิมาย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ สำหรับระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ส่วนงานวิจัยของ อณูวิทย์ บรรลู่ทางธรรม (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัวต่างกัน และงานวิจัยของ บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการรับรู้การบริการด้านความมั่นใจเชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในการบริการในภาพรวม โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐที่กล่าวมาสรุปได้ว่า หน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งพบว่าองค์การที่ศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากหรือสูงกว่า

4. การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

สำหรับวัดธรรมมงคล เป็นศาสนสถานหรือเป็นองค์การทางศาสนา ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเผยแผ่ศาสนา ให้บริการ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ตามศักยภาพและความพร้อมของทางวัด โดยมีหน่วยงานหลักคือ สำนักงานธรรมบริการ จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป และรับนโยบายจากเจ้าอาวาส มีบทบาทหน้าที่หลักคือ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ประชาชนและชุมชน ซึ่งในสำนักงานธรรมบริการ แบ่งบทบาทหน้าที่ออกเป็นหลายฝ่ายและมีหน้าที่ของแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน ได้แก่

1) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของทางวัด ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาและกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยการจัดทำป้ายเพื่อนำไปติดภายในวัด และประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อออนไลน์

2) ฝ่ายศาสนพิธี/อุปสมบท มีอำนาจหน้าที่ ควบคุม ดูแลการจัดพิธีต่างๆ

ทางศาสนา ดูแลอุปกรณ์ของฝ่ายศาสนพิธีที่ใช้ในพิธีต่างๆ ที่ทางวัดจัด และการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ใช้บริการที่จะมาบรรพชา อุปสมบท ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามหลัก พระธรรมวินัย

3) ฝ่ายภัตตาคาร มีอำนาจหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการทำบุญในวันต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ การรับกิจนิมนต์จากผู้ใช้บริการ แล้วนำกิจนิมนต์เหล่านั้นไปถวายแก่พระภิกษุ สามเณรภายในวัดให้ครบทุกรูป รวมไปถึงการยืมอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการจะนำไปประกอบพิธีทำบุญ

4) ฝ่ายบุคคล มีอำนาจหน้าที่ ควบคุม ดูแล เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายภายในวัดที่เป็นคฤหัสถ์ ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในวัด ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำจุดให้บริการต่างๆ ภายในวัด

5) ฝ่ายดูแลอาคารบุญญาวาส มีอำนาจหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อตั้งแต่การจองศาลา แนะนำชั้นตอมต่าง ๆ เกี่ยวกับพิธีบำเพ็ญกุศล จนไปถึงการฌาปนกิจ รวมไปถึงการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

6) ฝ่ายดูแลห้องอัฐิ มีอำนาจหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อตั้งแต่การจองช่องเก็บอัฐิ การชำระค่าของช่องเก็บอัฐิ แนะนำวิธีการต่างๆ ทางศาสนา และดูแลรักษาอัฐิในระหว่างที่ได้นำอัฐิมาเก็บไว้แล้วและการมากราบไหว้ในเทศกาลต่างๆ เพื่ออุทิศส่วนกุศลให้กับบรรพบุรุษ รวมถึงการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด

สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เป็นหน่วยงานหนึ่งของวัดธรรมมงคลที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยหน้าที่หลักคือ การให้บริการ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงกิจกรรมของทางวัด การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดพิธีทางศาสนา และให้บริการยืมวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ความหมาย ความสำคัญ และการวัดความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, p. 437 อ้างอิงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ทางด้าน Kotler (1997, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบ

ระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า และ Cullen (2001) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้ Hornby (2000) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ ทางฝ่ายนักวิชาการ เช่น อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก ส่วน กชกร เป้าสุวรรณ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ขณะที่ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้า

ต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ รู้สึกสะดวกสบายเป็นกันเอง ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นทางบวก ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 อ้างอิงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552) กล่าวถึง ประโยชน์ของความพึงพอใจต่อธุรกิจ 4 ประการ

1.2.1 การสร้างผลประโยชน์เพิ่มให้แก่ธุรกิจ โดยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อนำไปสู่การสร้างความภักดีของลูกค้า

1.2.2 การสร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณมากจะสร้างผลกำไรมากกว่าการหาลูกค้าใหม่เข้ามาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่เสมอ

1.2.3 ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยกระจายข่าว และบอกต่อแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักเพิ่มขึ้น ซึ่งบอกต่อแบบปากต่อปากเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

1.2.4 ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะเป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการลูกค้าประจำมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับความผิดพลาดของธุรกิจได้มากกว่า

มุมมองประโยชน์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์การ การสร้างผลตอบแทนระยะยาวให้กับองค์การ การได้ผู้รับบริการที่เป็นขาประจำทั้งมีโอกาสที่ได้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจจะเป็นภูมิคุ้มกันขององค์การเมื่อเกิดบริการผิดพลาด

1.3 การวัดความพึงพอใจ

Shelly (1975) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้กล่าวถึงวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต Bernard (2012) เห็นว่า ดัชนีการวัดความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Index: CSI) เป็นที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์การ CSI ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย (ในต่างประเทศ) คือ American Customer Satisfaction

Index (ACSI) ในประเทศไทยนำเอากรอบแนวคิดมาปรับใช้ ทศพล รัตมีวงศ์ (2551 อ้างอิงใน มณฑิรา บุณนาค, 2561, หน้า 20) โดยมีโครงการนำร่องใช้ชื่อว่า Thailand Customer Satisfaction Index (TCSI) ในกลุ่มของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยเริ่มใช้ปี 2550 ทำให้สามารถใช้ข้อมูล มาเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ และกับต่างประเทศได้ จากนั้นก็มีการพัฒนาการวัดความพึงพอใจขององค์กรอื่น ๆ ตามมา ทั้งที่ประยุกต์จากแนวคิด เดิมหรือยึดกรอบแนวคิดใหม่

2. หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.1 หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบคุณภาพของการ บริการกับความคาดหวัง ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากความเชื่อ ประสบการณ์ และการให้สัญญาหรือคำรับรองของผู้ให้บริการนั้น ๆ ระดับความพอใจของผู้รับบริการตามผล การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ ความพอใจจะอยู่ใน ระดับต่ำ เมื่อมีความคาดหวังมากกว่าสิ่งที่ได้รับและจะอยู่ในระดับสูงเมื่อความคาดหวังน้อยกว่า สิ่งที่ได้รับหรือได้รับสิ่งที่มีคุณภาพมากกว่าความคาดหวังโดยระดับความพอใจสามารถเพิ่ม หรือลดได้จากผลการเปรียบเทียบความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรและการที่ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยมีศูนย์รวมที่การตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของ ผู้รับบริการในการทำให้ผู้รับบริการพอใจ สิ่งสำคัญคือจะต้องทราบว่าผู้รับบริการคือใคร อะไร คือ ความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพสำหรับผู้รับบริการหมายถึงอะไร นั่นคือจะต้อง ติดตามเพื่อรับฟังความคิดเห็นและเรียนรู้พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมา กำหนดความต้องการสำคัญและมาตรฐานที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ต้องบริหารโดยเน้นการ จัดการกระบวนการเพื่อควบคุมพฤติกรรมและกระบวนการให้เกิดความผันแปรน้อยที่สุด ซึ่งจะทำให้ การทำงานของกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะพอใจก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการซึ่งหมายความว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการจะพอใจมากขึ้นเมื่อสิ่งที่ได้รับ มีลักษณะเหนือหรือเกินความคาดหวัง ฉะนั้นหากเป็นไปได้องค์กรควรที่จะเพิ่มระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการด้วยและการที่จะทำเช่นนั้นได้จะต้องทำความเข้าใจความหมายของ คุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการก่อน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ, 2562, หน้า 28-29)

Kano (n.d. อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, 2562, หน้า 29-30) ได้พัฒนาตัวแบบที่เรียกว่าตัวแบบคาโน (Kano Model) ขึ้นในช่วงทศวรรษหลังปี 1980 เพื่ออธิบายว่าผู้รับบริการพิจารณาความมีคุณภาพจากอะไรหรืออีกนัยหนึ่งเป็นการอธิบายประเภทของคุณภาพจากมุมมองของผู้รับบริการการทำความเข้าใจ มุมมองนี้ไม่เพียงทำให้องค์การเข้าใจการสนองความคาดหวังและทำให้ผู้รับบริการพอใจ แต่ยังส่งผลให้องค์การมุ่งที่จะทำได้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งทำให้ระดับความพอใจสูงขึ้นจนถึงขั้นตื่นตื่นยินดีหรืออัศจรรย์ใจด้วย ตามความเห็นของคาโน คุณภาพจากมุมมองของผู้รับบริการแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) คุณภาพพื้นฐาน หมายถึง สิ่งที่จำเป็นต้องมีตามปกติหรือตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน หากขาดไปจะทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจแต่หากมีอยู่ก็ไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นประเภทของคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังตามปกติ 2) คุณภาพระดับพอใจ เป็นคุณภาพที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพอใจของผู้รับบริการ หากจัดให้มีมากขึ้นความพอใจของผู้รับบริการก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วยแต่หากจัดให้น้อยลงความพอใจของผู้รับบริการก็ย่อมลดน้อยลงตามได้แก่การได้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่และให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) คุณภาพระดับอัศจรรย์ใจ เป็นประเภทของคุณภาพที่สามารถทำให้ผู้รับบริการพอใจอย่างมากจนถึงขั้นตื่นตื่นยินดี ทั้งนี้เพราะได้รับในสิ่งที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อน เช่น ผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้รับการต้อนรับและดูแลอย่างดี มีเครื่องดื่มและของว่างเสิร์ฟให้ฟรีขณะรอรับบัตร การเพิ่มคุณภาพในลักษณะนี้เพียงเล็กน้อยสามารถทำให้ความพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างมากได้

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรมหรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวมที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการ และ Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจ

เป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างอิงใน มณฑิรา บุญนาค, 2561, หน้า 21) ได้พัฒนากรอบของการบริการที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้ รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคคล

2.1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในบริการอย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

2.1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2.1.4 ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ

2.1.5 ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสนใจ การดูแลเอาใจใส่ ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (รวมถึงความเข้าใจ การสื่อสาร การเข้าถึงบริการ)

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ (สมิต สัชฌุกร, 2548) ดังนี้ 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน 5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6) มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

จากที่นำเสนอ หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความรู้สึกต่อสินค้าหรือการบริการที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรมหรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และความรู้สึกต่อคุณภาพของการนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใดในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

องค์ความรู้และประสบการณ์ที่ได้ประมวลนำเสนอผ่านมาทำให้สามารถสร้างนิยามปฏิบัติการของความพึงพอใจในฐานะตัวแปรสำคัญอีกตัวแปรหนึ่ง (ตัวแปรตาม) ได้ว่า

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของญาติโยมหลังจากที่ใช้บริการสำนักงาน
 ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในลักษณะ ขึ้นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงาน
 ที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอก
 ต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และมึ
 การพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี การวัดความพึงพอใจในการวิจัยนี้ ใช้แบบวัด
 มาตรฐานรวมค่าที่เป็นข้อความประกอบมาตราประเมิน 4 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง
 ค่อนข้างไม่จริง และไม่จริงเลย ผู้ได้คะแนนสูงคือผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า
 ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีผู้ศึกษาไว้หลากหลาย
 อาจประมวลนำมาเสนอได้ ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการให้บริการของห้องสมุดของ
 มหาวิทยาลัยต่าง ๆ งานวิจัยได้แก่ Posey (2009) ได้ทำการศึกษาคาดหวังความพึงพอใจของ
 นักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM)
 ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ
 ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการ
 ที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและ
 เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่
 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนี้ยังบประมาณของห้องสมุด
 มีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ Wang and Shieh (2006)
 ได้ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลทาง
 ด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจ
 มาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูล
 อิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์ ขณะที่งานวิจัยของ Yler and Hastings (2011)
 ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์
 ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุด
 เสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า อายุ และ
 เพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ปัจจัยหนึ่งที่มี

ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดดำเนินการสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุด เน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของนักศึกษา

อีกหนึ่งงานวิจัยเป็นของ วิไลวรรณ พกนนท์ (2558) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจ แอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอส ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มในการใช้บริการ และแนวโน้มในการบอกต่อเพื่อใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจ แอปพลิเคชัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น โดยเฉพาะคุณภาพบริการด้านความเข้าใจ เอาใจใส่ มีความสัมพันธ์มากที่สุดในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น ส่วนงานวิจัยเรื่องที่น่าสนใจเป็นงานวิจัยของ อัมรัตน์ อนวัช (2550, หน้า 80) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการพึงพอใจปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่า ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วงเดือน เจริญ, 2553, หน้า 100-101 ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ ผลการวิจัยมีพบว่า 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อบริการที่ที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจอง และบริการยืม-คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความ

คาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน และที่น่าสนใจอีกเรื่องหนึ่ง คือ กาญจนา จันทร์สิงห์ และ รุ่งรุจี ศรีดาเดช (2553, หน้า 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศและความสะอาด ด้านบุคลากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมา คือ วารสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการ สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้นและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควร ปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

นาฏยา พิเดช (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการ ให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคพึงพอใจจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้การ ช่วยเหลือ ด้านการสื่อสาร ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านข้อมูลในการให้บริการ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานขาย ขณะทำงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (M=4.06) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ (M=4.21) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (M=4.07) ด้านประชาสัมพันธ์ (M=4.04) และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ (M=3.92) ซึ่งอาจเข้าใจได้ว่าการให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลหรือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกหนึ่งงานวิจัยเป็นของ ธัช ชันประสิทธิ์ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ จาก มากไปน้อย คือ ด้านการบริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง การบริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลหรือสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กลุ่มที่สอง เป็นการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ เช่นงานวิจัยของ เพชรวลัย วีระเดชะ (2550) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก ศัลยกรรมของโรงพยาบาลอานันทมหิดล จังหวัดลพบุรี ผลจากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังด้านการบริการ ผู้รับบริการคาดหวังต่อการได้รับการตรวจรักษาตามสิทธิอย่างเสมอภาคในระดับสูงสุด ส่วนความคาดหวังต่อระยะเวลาตรวจมีค่าความคาดหวังน้อยที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดต่อการให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจโรคและค่าใช้จ่ายในการตรวจพิเศษที่เหมาะสม ความพึงพอใจการได้รับการตรวจรักษาตามสิทธิเป็นความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 เรื่องต่อมาเป็นของ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้ บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการพบว่าไม่แตกต่างกัน ขณะที่งานวิจัยของ ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

งานวิจัยของ เจนจิรา ปักษา (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าความพึงพอใจแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน ขณะที่งานวิจัยของ วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกประชาชนผู้ใช้บริการตามระดับการศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกันจะมีความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าประชาชนประมาณหนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการติดต่องานแก่ผู้มารับบริการ มีข้อเสนอแนะคือ ควรให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่องานออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นชัดเจน ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ อีกเรื่องหนึ่งเป็นงานของ วิทยาลัยรัตนอาภรณ์ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้ความสะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งเหมือนกับนโยบายของกรมสรรพากรที่ต้องมีความโปร่งใส ไม่ลำเอียงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็น การปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในทางที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และงานวิจัยของ ปรียานุช แสงชุมพล และพีรภาว ทีวีสุข (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน A เส้นทางบินระหว่างประเทศ (ไทย-เวียดนาม) และระดับความตั้งใจในการซื้ออาหารบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน A เส้นทางการบินระหว่างประเทศ (ไทย-เวียดนาม) ในด้านการให้บริการอาหาร ด้านราคา ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความตั้งใจซื้ออาหารบนเครื่องบิน

จากที่ประมวลเอกสารในส่วนของการบริการและความพึงพอใจ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย “การบริการของสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ” ดังจะได้เสนอต่อไป

กรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงาน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล ดังภาพ 2

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ช่วงเดือน ตุลาคม ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 120 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามผู้ให้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ระยะทางที่เดินทางมาวัด ข้อคำถามเป็นแบบ มีคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบริการ วัดธรรมมงคล เป็นแบบวัดมาตรฐานรวมค่า ซึ่งประกอบด้วยข้อความประอบมาตร 4 ระดับ ตั้งแต่

“จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” กำกับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบวัดมาตรฐานประมาณรวมค่า ซึ่งประกอบด้วยข้อความประกอบมาตรา 4 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” กำกับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะสร้างเครื่องมือวัด แล้วสร้างนิยามปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตัวอย่างการสร้างเครื่องมือประเภทที่ต้องการสร้าง คือ เครื่องมือวัดที่เป็นแบบมาตราประเมินรวมค่าแบบลิเคิร์ต (Summated Rating Scale)
3. ร่างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ ที่ได้มีการกำหนดหลังจากที่ได้ประมวลเอกสารแล้ว
4. นำแบบวัดฉบับร่างเสนอบริการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง รับข้อเสนอแนะ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบวัดที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อให้พิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารการศึกษา 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย 1 ท่าน หลังจากนั้นนำผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Congruence-IOC) คัดเลือกข้อที่มีค่า $IOC > .50$ และอยู่ในโครงสร้างตามนิยามของตัวแปร ได้จำนวน 46 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ .80-1.00
6. การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่คัดเลือกข้อความหรือแก้ไขปรับปรุงตามผู้เชี่ยวชาญ แนะนำแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ .20 ขึ้นไป พบว่า รายข้อมีค่าอำนาจจำแนก (r-Item Total Correlation) ตั้งแต่ .182 ถึง .806 แล้วทดลองใช้อีกครั้ง หาค่าความเที่ยงโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าแอลฟา (α) เท่ากับ .75 สำหรับแบบวัดการให้บริการ (25 ข้อ) และค่า (α) เท่ากับ .97 สำหรับแบบวัดความพึงพอใจ (21 ข้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้อำนวยการสำนักงานนันทนาการ วัดธรรมมงคล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. เตรียมแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และเพียงพอกับผู้ตอบแบบสอบถามหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
3. ประสานงานกับสำนักงานนันทนาการ วัดธรรมมงคล ว่า จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวันและเวลาที่กำหนด
4. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการของสำนักงานนันทนาการ วัดธรรมมงคล ซึ่งจะได้ประมาณวันละ 10 คน ใช้เวลารวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2565
5. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความเรียบร้อยว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบครบถ้วนหรือไม่ และจำนวนแบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ต้องการหรือไม่
6. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดย การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามลักษณะทางชีวสังคม ใช้การทดสอบค่าที (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน
ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ
การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานของการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่ม
ตัวอย่าง และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบ่งเป็น 2 และ 3 กลุ่ม ดังนี้

การวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรชีวสังคม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ใช้บริการสำนักงาน
ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 120 คน การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน หาจำนวน และ
คำนวณค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ
53.3) มีอายุระหว่าง 26-50 ปี (ร้อยละ 43.3) รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี (ร้อยละ 30.8)
และมีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 25.8) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ
56.7) รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมัธยมศึกษา (ร้อยละ 28.3 และ 15.0
ตามลำดับ) ประกอบอาชีพอิสระเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.2) รองลงมาเป็นนักธุรกิจ (ร้อยละ
38.3) และรับราชการ (ร้อยละ 17.5) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาการเดินทางมาที่วัดธรรมมงคล
เกิน 10 กิโลเมตร (ร้อยละ 61.7) ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางชีวสังคม	ค่าคำนวณ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	46.7
หญิง	64	53.3
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	37	30.8
26 ถึง 50 ปี	52	43.3
มากกว่า 50 ปี	31	25.8
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	18	15.0
ปริญญาตรี	68	56.7
สูงกว่าปริญญาตรี	34	28.3
อาชีพ		
อิสระ	53	44.2
ธุรกิจ	46	38.3
รับราชการ	21	17.5
ระยะการเดินทางมาที่วัดธรรมมงคล		
ไม่เกิน 10 กม.	46	38.3
เกิน 10 กม.	74	61.7

หมายเหตุ: n=120

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำแนกตามตัวแปร
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-Test: Independent Sample) สำหรับ
ตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศ (ชาย, หญิง) และระยะการเดินทางมาที่วัดธรรมมงคล
(ไม่เกิน 10 กิโลเมตร, เกิน 10 กิโลเมตร) และใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way

ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ (น้อยกว่า 25 ปี, 26-50 ปี และ มากกว่า 50 ปี) ระดับการศึกษา (มัธยมศึกษา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี) และ อาชีพ (อิสระ, ธุรกิจ, รับราชการ) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงาน ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ ($t=1.702$, $p>.05$) และ เมื่อจำแนกตามระยะการเดินทางมาใช้บริการ ($t=-0.651$, $p>.05$) ผลวิเคราะห์ดัง ตาราง 2

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ ระยะการเดินทาง ของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม	ลักษณะทางชีวสังคม		n	M	SD	t	p
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	เพศ	ชาย	56	71.29	1.187	1.702	.093
		หญิง	64	70.59	2.996		
	ระยะการเดินทาง	ไม่เกิน 10 กม.	46	70.74	3.330	-.554	.582
		เกิน 10 กม.	74	71.03	1.462		

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีแบ่งเป็น 3 กลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล ไม่พบความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ($F=2.153$, $p>.05$) และระดับการศึกษา ($F=1.196$, $p>.05$ ตามลำดับ) ผลวิเคราะห์ดังตาราง 3

แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F= 3.664$, $p<.05$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอิสระมีความพึงพอใจ ($M=71.30$, $SD=1.186$) สูงกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ ($M=69.71$, $SD=4.745$) ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ใช้บริการ

กลุ่ม	n	M	SD	แหล่งความแปรปรวน	MS	F	p	Post hoc
1. น้อยกว่า 25 ปี	37	71.43	1.068	ระหว่างกลุ่ม	11.662	2.153	.121	
2. 26-50 ปี	52	70.94	1.474	ภายในกลุ่ม	5.417			
3. มากกว่า 51 ปี	31	70.26	4.008					
รวม	120	70.92	2.350					
1. มัธยม	18	70.50	1.855	ระหว่างกลุ่ม	6.583	1.196	.306	
2. ปริญญาตรี	68	71.21	1.229	ภายในกลุ่ม	5.504			
3. สูงกว่า ป.ตรี	34	70.56	3.831					
รวม	120	70.92	2.350					
1. อิสระ	53	71.30	1.186	ระหว่างกลุ่ม	19.366	3.664*	.029	1>3*
2. ธุรกิจ	46	71.02	1.453	ภายในกลุ่ม	5.286			
3. รับราชการ	21	69.71	4.745					
รวม	120	70.92	2.350					

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.
Mean difference = 1.588, Std error = 0.593, sig = 0.031

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เพื่อตรวจสอบสมมติฐานหรือตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยที่กำหนดไว้ 2 ประการ คือ ประการที่ 1 การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าระดับปานกลาง ($r \geq 0.30$) และประการที่ 2 การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) ไว้ที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) 2) ความน่าเชื่อถือ (X2) 3) ความรับผิดชอบ (X3) 4) การรับประกัน (X4) 5) ความเอาใจใส่ (X5) กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (y) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ (X2) ($r=0.581$, $p<.01$) และการรับประกัน (X4) ($r=0.300$, $p<.01$) มีความสัมพันธ์ระดับน้อย (ดังตาราง 4)

การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ (X3) 2) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) 3) ความเอาใจใส่ (X5) ($r=0.249$, $p<.01$; $r=0.237$, $p<.01$ ตามลำดับ) ($r=0.204$, $p<.05$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y) ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตามค่าความสัมพันธ์เกือบทุกค่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ผลวิเคราะห์ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ (5 ด้าน) ของสำนักงานสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	y
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	1					
ความน่าเชื่อถือ (X2)	.210*	1				
ความรับผิดชอบ (X3)	.102	.661**	1			
การรับประกัน (X4)	.064	.674**	.760**	1		
ความเอาใจใส่ (X5)	.203*	.468**	.297**	.484**	1	
ความพึงพอใจของญาติโยมผู้มาใช้บริการ (Y)	.237**	.581**	.249**	.300**	.204*	1

หมายเหตุ: n=120

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์เพื่ออธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่ออธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ด้วยตัวอธิบาย 5 ตัว คือ การบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) ความน่าเชื่อถือ (X2) ความรับผิดชอบ (X3) การรับประกัน (X4) และความเอาใจใส่ (X5) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression โดยวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เท่ากับ 0.581 และสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ได้ร้อยละ 34 ปรากฏในโมเดลที่ 1 ในตาราง 5 การวิเคราะห์ได้เพิ่มตัวแปรอธิบายการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) เข้าไปในโมเดลที่ 2 พบว่า ตัวแปรการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และตัวแปรการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (β) เท่ากับ 0.739 และ -0.239 ตามลำดับ สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าโมเดลที่ 1 โดยอธิบายได้ร้อยละ 36.9 ปรากฏในโมเดลที่ 2 ในตาราง 5

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรการให้บริการของสำนักงานธรรมบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) โดยมีการอธิบายรวมที่ร้อยละ 36.9

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นชั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ โดยมีตัวแปรอธิบายเป็นการบริการด้านต่าง ๆ

ตัวแปรอธิบาย	ค่าสถิติ		
	ค่าเบต้า (β)	ค่าที (t)	ค่าพี(p)
โมเดล 1			
ความน่าเชื่อถือ (X2)	.581	7.746	.000
ค่า R-Square = .337			
โมเดล 2			
ความน่าเชื่อถือ (X2)	.739	7.555	.000
ความรับผิดชอบ (X3)	-.239	-2.448	.016
ค่า R-Square=.369			
ตัวแปรถูกอธิบาย: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานธรรมบริการ (Y)			

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงาน
 ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในภาพรวมสูงกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการอย่าง
 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. การให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการให้บริการด้านการรับประกัน (X4)
 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y) ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ
 ที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการด้านความรับผิดชอบ (X3) การให้บริการด้านความ
 เป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) และการให้บริการด้านความเอาใจใส่ (X5) มีความสัมพันธ์กับ
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y) ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ถึง .01

3. การให้บริการ 2 ด้าน จาก 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 คือ การบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) โดยมี
 อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (β) เท่ากับ
 0.739 และ -0.239 ตามลำดับ และสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 36.9



บทที่ 5

บทสรุป

ในบทนี้เป็นการสรุปการดำเนินวิจัย สรุปผลวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ซึ่งจะได้เสนอไปตามลำดับ

สรุปการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล 2) เพื่อศึกษาการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการของสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับผู้ตอบ (กลุ่มตัวอย่าง) และแบบวัดตัวแปรในการวิจัย คือ แบบวัดการให้บริการของสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล และแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งสองแบบวัดเป็นแบบวัดมาตราส่วนรวมค่า มีจำนวน 25 ข้อความ และ 21 ข้อความ มีค่าความเที่ยง (α) เท่ากับ .75 และ .97 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการสำนักงานกรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 120 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการตอบตามผู้ที่ได้รับการสุ่ม รวบรวมแบบสอบถามจากที่ตัวอย่างตอบได้จนครบ 120 คน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติพื้นฐาน สถิติทดสอบที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยได้พบผลที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการให้บริการด้านการรับประกัน (X4) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y) ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ

ที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการด้านความรับผิดชอบ (X3) การให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) และการให้บริการด้านความเอาใจใส่ (X5) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y) ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ถึง .01

2. การให้บริการ 2 ด้าน จาก 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (β) เท่ากับ 0.739 และ -0.239 ตามลำดับ และสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 36.9

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มีประเด็นสำคัญที่ควรอภิปรายดังนี้

ประเด็นที่ 1 การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ และการรับประกัน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ความเอาใจใส่ โดยค่าความสัมพันธ์เกือบทุกค่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 เพียงบางส่วนโดยสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 กล่าวว่า “การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าระดับปานกลาง ($r \geq .30$)” ผลที่พบดังกล่าวอาจเป็นเพราะ ความพึงพอใจเป็นเพียงด้านหนึ่งของประสิทธิผลการบริการ แม้การบริการบางด้านพบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ แต่อาจเป็นไปได้ว่าจะสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการด้านอื่นด้วย อย่างไรก็ตาม แม้จะพบว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ แต่ก็อยู่ในระดับนัยสำคัญที่ชัดเจน (.01) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang and Shieh (2006) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยนางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

ขณะทำงานวิจัยของ Yler and Hastings (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัดอุปประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน ผลการศึกษาพบว่า อายุ และเพศ

มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดอีกหนึ่งงานวิจัยเป็นของ วิไลวรรณ พกนนท์ (2558) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มในการใช้บริการ และแนวโน้มในการบอกต่อเพื่อใช้บริการ เอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น โดยเฉพาะคุณภาพบริการด้านความเข้าใจ เอาใจใส่ มีความสัมพันธ์มากที่สุดในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น

ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์ พบว่า การบริการด้านความน่าเชื่อถือ (X2) และการบริการด้านความรับผิดชอบ (X3) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล (β) เท่ากับ 0.739 และ -0.239 ตามลำดับ สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 36.9 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า “การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30” ผลดังกล่าวอธิบายได้ว่า การบริการ 2 ด้าน มีความเด่นทำได้ดีจนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เกี่ยวกับการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนี้สอดคล้องกับผลวิจัยของ นาฎยา พิเศษ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือ ซีเอ็มบู๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคพึงพอใจจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานขาย และด้านอื่น ๆ

ขณะที่งานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($M=4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($M=4.04$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($M=3.92$) ซึ่งอาจเข้าใจได้ว่า การให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกหนึ่งงานวิจัยเป็นของ อิช ชันประสิทธิ์ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ จากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการ ด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็น

ถึงการบริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลหรือสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์ความรู้จากวิจัยนี้เป็นองค์ความรู้ด้านการบริหารองค์การที่ผู้บริหารสำนักงาน ธรรมบริการ วัดธรรมมงคล หรือองค์การอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันควรนำไปใช้เพื่อการบริหาร การให้บริการให้ดีขึ้น เหมาะสมยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารหรือนักพัฒนา สามารถใช้ข้อมูลจากงานวิจัยในการส่งเสริม พัฒนาการบริการ ของสำนักงานให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรให้ความสนใจกับตัวแปรปัจจัยอื่นที่น่าจะส่งผลหรืออธิบายความพึงพอใจและ ให้ความสนใจกับประสิทธิผลของการบริการด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากความพึงพอใจ เช่น ความสำเร็จ การมารับบริการซ้ำ
2. ควรศึกษาการให้บริการของสำนักงานอื่น ขององค์การทางศาสนาในลักษณะเดียวกัน โดยพิจารณาเลือกตัวแปรให้รัดกุมและเหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรทิพย์ ภูมิกาญจนะ. (2564). **การบริหารรูปแบบการพัฒนาความเอื้ออาทรและความสมานฉันท์ของนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**. กำแพงเพชร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กำพล แก้วสมณี. (2552). **การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฟรีชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- จันทร์พิมร บัวทอง. (2561). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดพัทลุง**. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(2), 54–63.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). **ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. การศึกษาอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐพัชร์ ศรีสวัสดิ์. (2560). **คุณภาพการบริการของพนักงานขายสินค้าแผนกเครื่องใช้ไฟฟ้าห้างบิ๊กซี สาขาบางบอน**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ณัฐพัฒน์ มงคลวรกิจชัย. (2559). **การนำองค์ความรู้ของผู้บริหารกับความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงของโรงเรียนในเครือมูลนิธิคณะเซนต์**

- คาเบรียลแห่งประเทศไทย. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, 8(1), 75-101.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2559). **สี่ทศวรรษไตรวมทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม**. กรุงเทพฯ: เด็อนตุลา. ธีช ชั้นประสิทธิ์. (2563). **ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา**. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาฏยา พิเดช. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ., กรุงเทพฯ.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญานูช แสงชุมพล และพีรภาว ทีวีสุข. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน A เส้นทางบินระหว่าง ประเทศ (ไทย-เวียดนาม) และระดับความตั้งใจในการซื้ออาหารบนเครื่องบิน**. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 4(2), 1-12.
- ปิยะพงษ์ ศรีสองเมือง. (2561). **แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ส.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- พระครูสิทธิวิจิตรโสภิต ประสิทธิ์ สมมาปัญญา. (2562). **ภาวะผู้นำในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระธรรมภาณพิลาส (อดุลย์ อมโร)**. วารสารวิจัยวิชาการ, 2(1), 25-38.
- เพชรวัลย์ วีระเดชะ. (2550). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกคัลยกรรมของโรงพยาบาลอานันทมหิดล จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์. วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์., กรุงเทพฯ.
- ภูมิภัทร กลางโคตร. (2560). **กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบมีอาชีพสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**

มัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปร.ด., มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร, สกลนคร.

มณทิรา บุญนาถ. (2561). **คุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์ ทาวเวอร์ อินน์ สุขุมวิท
55 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2562). **การจัดการผลิตภัณฑ์
และราคา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. (2555). **การจัดและบริการองค์การ
ทางการศึกษา.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.** กรุงเทพฯ:
ราชบัณฑิตยสถาน.

วงเดือน เจริญ. (2553). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.** ชลบุรี: สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร.** ปัญหาพิเศษ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วิทยา รัตนอารมณ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาเขายายสน จังหวัดพัทลุง.** ภาคนิพนธ์ บธ.ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
กรุงเทพฯ.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
คลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัย
ราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

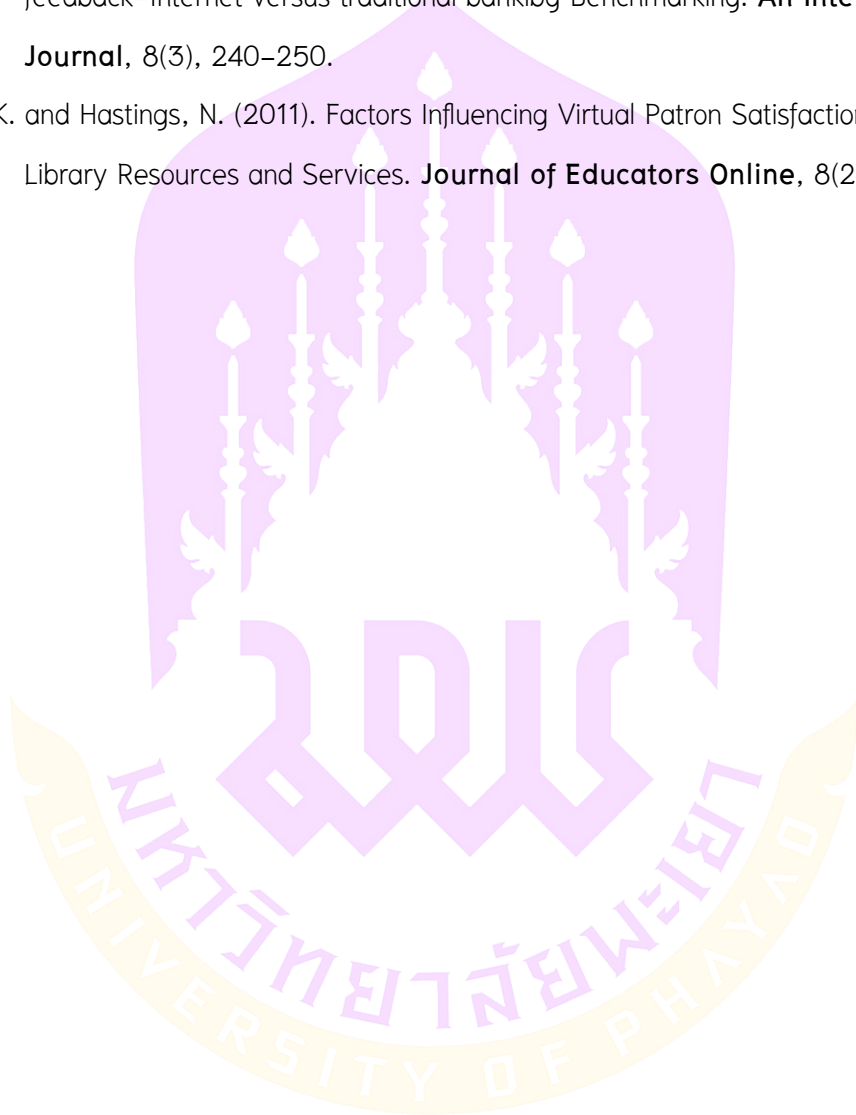
วิภาวรรณ ลิ้มปีไพบูลย์. (2562). **การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ของ
ผู้บริหารเพื่อภาวะธำรงสภาพขององค์กร.** วิทยานิพนธ์ ปร.ด.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.

- วิริยาภรณ์ แก้วเกิด, พรรรัตน์ แสงหาญ และอภิญญา อิงอาจ. (2560). **การดำเนินงานเพื่อสร้างความสุขและความผูกพันของพนักงานในองค์กรสุขภาวะต้นแบบ.** งานนิพนธ์ กจ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). **แนวคิด ทฤษฎีและประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิไลวรรณ พกนนท์. (2558). **การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการเอไอเอส พรีวิเลจ แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอส ในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ: เดช-เอน.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล. (2564). **เอกสารแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทำงานฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล.** กรุงเทพฯ: วัดธรรมมงคล.
- เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. (2559). **ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- เสาวนารถ เล็กเลอลินธุ์. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, กรุงเทพฯ.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุมาภรณ์ ทศกร และวสุธิดา นุริตมนต์. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด.** วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข., 12(1), 22–39.
- Bernard, M. (2012). **Key Performance Indicators the 75 measures every manager need do know.** Britain: FT Publishing.

- Cullen, R. (2001). Perspectives on User Satisfaction Surveys. **Library Trends**, 49.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books.
- Hornby. (2000). Improving parental involvement. **Educational Review**, 63(1), 37–52.
- Hoy, W. K. and Miskel, C. G. (2008). **Educational Administration: Theory, Research, and Practice**. New York: McGraw–Hill.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management: Analysis planning Implementing and control**. United States of America: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). **Marketing Management** (13th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., Patterson, P. G. and Walker, R. H. (2001). **Services Marketing An Asia–Pacific Perspective**. Malaysia: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. (2001). **Principles of Service Marketing and Management** (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lunenburg, F. C. and Ornstein, A. C. (2004). **Education Administration Concepts and practices**. New York Thomson Learning.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1990). **An Empirical Examination of Relationships in An Extended Service Quality Model**. Cambridge: Marketing Science Institution.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL; A Multiple–Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.
- Posey, J. A. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College. **Dissertation Abstracts International**, 70(6).
- Rust, R. T. and Oliver, R. L. (1994). **Service Quality: New directions in theory and practice**. USA: SAGE.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Chang**. Pennsylvania Hutchison.

- Wang, I.-M. and Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCJ library. **Journal of Information and Optimization Sciences**, 2006(27), 193–209.
- Wisher, J. D. and Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback–Internet versus traditional banking Benchmarking. **An International Journal**, 8(3), 240–250.
- Yler, K. and Hastings, N. (2011). Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services. **Journal of Educators Online**, 8(2), 1–34.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาภรณ์ ภู่วัฒนกุล
อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ดร.ธารินทร์ รसानนท์
อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. พระชลภิกา พลญาโณ
ผู้อำนวยการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล





แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ซึ่งการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ขอความร่วมมือจากท่านตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 21 ข้อ

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ขอความกรุณาท่านนำส่งที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

พระจักรกฤษ สารชุม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงการตอบ ขอให้ตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ หรือ เขียนเติมข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1. เพศ | 1) () ชาย | 2) () หญิง |
| 2. อายุ | 1) () น้อยกว่า 25 ปี | 2) () 26 ถึง 50 ปี |
| | 3) () มากกว่า 50 ปี | |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) () ประถมศึกษา | 2) () มัธยมศึกษา |
| | 3) () ปริญญาตรี | 4) () สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1) () อิสระ | 2) () ธุรกิจ |
| | 3) () รับราชการ | 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ) |
| 5. ระยะการเดินทางมาที่วัดธรรมมงคล | 1) () ไม่เกิน 10 กม. | 2) () เกิน 10 กม. |

ตอนที่ 2-3 ประสพการณ์และความรู้สึก ของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

คำชี้แจง อ่านข้อความไปทีละข้อความ พิจารณาว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงตามที่ท่านได้ พบเห็นหรือรู้สึกเพียงใด ตั้งแต่ “จริงที่สุด” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” และ “ไม่จริงเลย” แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความเห็นของท่าน (เพียงระดับเดียว) ทำเช่นนี้จนครบทุกข้อ (คำในข้อความ สำนักงานฯ หมายถึง สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ)

ข้อความสำหรับตอนที่ 2 ประสพการณ์ของท่าน

ข้อความนำ	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
เมื่อญาติโยมไปรับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล				
1. ผู้รับบริการจะได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ว่า สำนักงานฯ ให้บริการอะไรได้บ้าง	-----	-----	-----	-----
2. ผู้รับบริการจะได้รับการชี้แจงข้อปฏิบัติในการใช้บริการของทางสำนักงานฯ ที่ชัดเจน	-----	-----	-----	-----
3. ผู้รับบริการยอมรับกันว่า กฎเกณฑ์การให้บริการของสำนักงานฯ เป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการปฏิบัติได้	-----	-----	-----	-----

ข้อความนำ	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
เมื่อญาติโยมไปรับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล				
4. ผู้รับบริการจะได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับแต่ละบริการอย่างครบถ้วน	-----	-----	-----	-----
5. ทางสำนักงานฯ ได้ให้ผู้รับบริการทำบันทึกหรือ เอกสารไว้เป็นหลักฐานการใช้บริการ	-----	-----	-----	-----
6. สำนักงานฯ ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ	-----	-----	-----	-----
7. การให้บริการของทางสำนักงานฯ มีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	-----	-----	-----	-----
8. ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ปราศจากความผิดพลาด	-----	-----	-----	-----
9. ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอจาก ทางสำนักงานฯ	-----	-----	-----	-----
10. ผู้รับบริการจะรู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับจากทาง สำนักงานฯ	-----	-----	-----	-----
11. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการกับผู้รับ บริการ อย่างไม่บกพร่อง	-----	-----	-----	-----
12. หากมีความผิดพลาดในการบริการที่ให้แก่ผู้รับ บริการ เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที	-----	-----	-----	-----
13. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการกับผู้รับ บริการด้วยความทุ่มเท	-----	-----	-----	-----
14. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ พยายามรักษาคุณภาพ การให้บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ	-----	-----	-----	-----
15. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการติดตามงาน ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการจนสำเร็จเรียบร้อย	-----	-----	-----	-----
16. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ	-----	-----	-----	-----
17. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบบริการที่ให้กับผู้รับ บริการเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด	-----	-----	-----	-----
18. เจ้าหน้าที่ ให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบความ ครบถ้วนของบริการที่ได้รับ จนผู้รับบริการพอใจ	-----	-----	-----	-----

ข้อความนำ เมื่อญาติโยมไปรับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
19. หากพบว่ามีความเสียหายจากการบริการ ทางสำนักงานฯ จะมีการชดเชย หรือเยียวยา	-----	-----	-----	-----
20. ผู้รับบริการทราบดีว่าทางสำนักงานฯ มีทีมงาน ที่เข้มแข็งในการให้บริการ	-----	-----	-----	-----
21. เมื่อมารับบริการ ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลเอา ใจใส่จากทางสำนักงานฯ เป็นอย่างดี	-----	-----	-----	-----
22. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานฯ ให้การช่วยเหลือ อย่างเต็มที่	-----	-----	-----	-----
23. ผู้รับบริการรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้ความสนใจกับความต้องการของญาติโยม ผู้มาใช้บริการ	-----	-----	-----	-----
24. ผู้รับบริการรู้สึกดีว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ญาติโยมอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	-----	-----	-----	-----
25. ผู้รับบริการมักชื่นชมกับการใส่ใจของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ	-----	-----	-----	-----

ข้อความสำหรับตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่าน

ข้อความนำ ความรู้สึกเมื่อได้ไปรับบริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้ความเป็นกันเองกับฉัน	-----	-----	-----	-----
2. ฉันรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความ รับผิดชอบต่องานบริการ	-----	-----	-----	-----
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการแก่ฉันอย่าง รวดเร็วทันใจ	-----	-----	-----	-----
4. สำนักงานฯ มีสถานที่ที่สะดวกแก่การติดต่อขอรับ บริการ	-----	-----	-----	-----
5. สำนักงานฯ มีระบบบริการที่ดี	-----	-----	-----	-----

ข้อความนำ	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
ความรู้สึกเมื่อได้ไปรับบริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล				
6. สำนักงานฯ มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของ ญาติโยมได้ดี	-----	-----	-----	-----
7. เมื่อได้มาใช้บริการสำนักงานฯ ครั้งแรก ฉันก็รู้สึก อยากที่จะมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป	-----	-----	-----	-----
8. ฉันรู้สึกประทับใจในการให้บริการของสำนักงานฯ แห่งนี้	-----	-----	-----	-----
9. เมื่อจะใช้บริการเกี่ยวกับศาสนพิธี ฉันระลึกถึง สำนักงานฯ เป็นแห่งแรก	-----	-----	-----	-----
10. ทุกครั้งที่มาใช้บริการของสำนักงานฯ ฉันไม่เคย ผิดหวัง	-----	-----	-----	-----
11. ฉันมักได้รับการบริการจากสำนักงานฯ ดีเกินคาด	-----	-----	-----	-----
12. การบริการที่ดีของสำนักงานฯ ทำให้ฉันจดจำได้ดี	-----	-----	-----	-----
13. ถ้ามีใครถามหาบริการเกี่ยวกับศาสนพิธี ฉันจะ แนะนำสำนักธรรมบริการแห่งนี้	-----	-----	-----	-----
14. เมื่อมีโอกาสฉันจะบอกต่อถึงบริการที่ดีของ สำนักงานฯ	-----	-----	-----	-----
15. ฉันจะพยายามเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้มีผู้มาใช้ บริการสำนักงานฯ แห่งนี้เพิ่มขึ้น	-----	-----	-----	-----
16. แม้จะพบว่าการบริการของสำนักงานฯ มีปัญหาอยู่ บ้าง ฉันก็ไม่คิดว่าเป็นเรื่องสำคัญ	-----	-----	-----	-----
17. หากพบผู้ที่เข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวสำนักงานฯ ฉันจะ ช่วยอธิบายให้เขาเข้าใจ	-----	-----	-----	-----
18. แม้จะเกิดอะไรขึ้น ฉันก็ไม่คิดจะเลิกใช้บริการของ สำนักงานฯ แห่งนี้	-----	-----	-----	-----
19. ฉันมักจะพูดถึงสำนักงานฯ ในทางที่ดี	-----	-----	-----	-----
20. ฉันเต็มใจที่จะกล่าวชื่นชมการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	-----	-----	-----	-----

ข้อความนำ	ระดับความจริงที่ท่านได้พบ			
	4	3	2	1
ความรู้สึกเมื่อได้ไปรับบริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล				
21. ฉันเห็นว่าสำนักงานฯ เป็นที่พึ่งของญาติโยมได้	-----	-----	-----	-----

ขอบคุณญาติโยมที่ให้ข้อมูล

พระจักรกฤษ สารชุม



ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ IOC ของเครื่องมือวิจัย



แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม เรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม เรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

2. ขอให้ท่านกรุณาพิจารณาข้อความในแบบสอบถามว่าเนื้อหาสาระของแต่ละข้อคำถามครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการศึกษา และใช้ภาษาชัดเจนหรือไม่ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมิน ดังต่อไปนี้

+1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อความนั้น เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคลในด้านนั้น ๆ

0 เมื่อท่านไม่แน่ใจว่า ข้อความนั้น เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคลในด้านนั้น ๆ

-1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อความนั้น ไม่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคลในด้านนั้น ๆ

หากท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติม โปรดกรุณาให้ข้อเสนอแนะด้วย

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินแบบสอบถาม

พระจักรกฤษ สารชุม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

คำชี้แจง

เรียนท่านผู้เชี่ยวชาญ ข้าพเจ้า พระจักรกฤษ สารชุม นิสิตสาขาวิชาการบริหาร การศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา จะทำการวิจัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับมหาบัณฑิตทางการบริหารการศึกษา โดยทำวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล” ในขั้นนี้ ได้สร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยขึ้นจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล จำนวน 21 ข้อ

จากการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา ทราบว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยที่ดำเนินการอยู่ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือดังกล่าวให้มีคุณภาพที่เหมาะสมเพื่อการวิจัยต่อไป

เมื่อท่านตรวจเครื่องมือเสร็จเรียบร้อยแล้ว หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ 085-3261131

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

พระจักรกฤษ สารชุม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

การประเมินคุณภาพเครื่องมือ

คำชี้แจงวิธีการประเมิน ข้อความในแบบวัด ซึ่งจะใช้กับมาตรประเมิน 4 ระดับ (จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย) ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า แต่ละข้อความเขียนได้สอดคล้องกับนิยามและด้านที่วัดหรือไม่ ระบุผลการพิจารณาโดยกา ✓ ในช่อง “การพิจารณา” ที่ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่ใช่” ท้ายแต่ละข้อความ หากมีความเห็น/ข้อเสนอแนะ กรุณาเขียนลงในช่องสุดท้าย โดยระบุชื่อของข้อความที่ท่านมีความเห็นนั้นด้วย

(หมายเหตุ คำในข้อความ สำนักงานฯ หมายถึง สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ)

สิ่งที่เสนอเพื่อประกอบการพิจารณา

1. นิยามของตัวแปร
2. ข้อความในแบบวัด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

ตัวแปรที่ 1

1. นิยาม การให้บริการของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล หมายถึง การปฏิบัติของสำนักงานธรรมบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในการให้บริการแก่ญาติโยมผู้ไปขอรับบริการในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การรับประกัน และความเอาใจใส่

2. ข้อความในแบบวัด และความเห็นของท่าน

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. ผู้รับบริการจะได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ว่าสำนักงานฯ ให้บริการอะไรได้บ้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ผู้รับบริการจะได้รับการชี้แจงข้อปฏิบัติในการใช้บริการของทางสำนักงานฯ ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
3. ผู้รับบริการยอมรับกันว่า กฎเกณฑ์การให้บริการของสำนักงานฯ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการปฏิบัติได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ผู้รับบริการจะได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแต่ละบริการอย่างครบถ้วน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
5. ทางสำนักงานฯ ได้ให้ผู้รับบริการทำบันทึกหรือเอกสารไว้เป็นหลักฐานการใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 2 ความน่าเชื่อถือ					
6. สำนักงานฯ ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. การให้บริการของทางสำนักงานฯ มีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ปราศจากความผิดพลาด	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
9. ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอจากทางสำนักงานฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10. ผู้รับบริการจะรู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับจากทางสำนักงานฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 3 ความรับผิดชอบ					
11. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างไม่บกพร่อง	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
12. หากมีความผิดพลาดในการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขอย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความทุ่มเท	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
14. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ พยายามรักษาคุณภาพการให้บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการติดตามงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการจนสำเร็จเรียบร้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 4 การรับประกัน					
16. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
17. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบบริการที่ให้กับผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18. เจ้าหน้าที่ ให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบความครบถ้วนของบริการที่ได้รับ จนผู้รับบริการพอใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19. หากพบว่ามีความเสียหายจากการบริการทางสำนักงานฯ จะมีการชดเชยหรือเยียวยา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. ผู้รับบริการทราบดีว่าทางสำนักงานฯ มีทีมงานที่เข้มแข็งในการให้บริการ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 5 ความเอาใจใส่					
21. เมื่อมารับบริการ ท่านจะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากทางสำนักงานฯ เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22. เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23. ผู้รับบริการรู้ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของญาติโยมผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
24. ผู้รับบริการรู้สึกดีว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ญาติโยมอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25. ผู้รับบริการมักชื่นชมกับการใส่ใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านจากที่ได้มารับบริการที่สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล

ตัวแปรที่ 2

1. นิยาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของญาติโยมหลังจากที่ใช้บริการสำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล ในลักษณะ ชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. ข้อความในแบบวัด และความเห็นของท่าน

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
องค์ประกอบที่ 1 ชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้ความเป็นกันเองกับฉัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ฉันรู้สึกดีว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความรับผิดชอบต่องานบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ให้บริการแก่ฉันอย่างรวดเร็วทันใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ					
4. สำนักงานฯ มีสถานที่ที่สะดวกแก่การติดต่อขอรับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. สำนักงานฯ มีระบบบริการที่ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
6. สำนักงานฯ มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของญาติโยมได้ดี	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก					
7. เมื่อได้มาใช้บริการสำนักงานฯ ครั้งแรก ฉันรู้สึกอยากที่จะมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. ฉันรู้สึกประทับใจในการให้บริการของสำนักงานฯ แห่งนี้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
9. เมื่อจะใช้บริการเกี่ยวกับศาสนพิธี ฉันระลึกถึงสำนักงานฯ นี้เป็นแห่งแรก	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน					
10. ทุกครั้งที่มาใช้บริการของสำนักงานฯ ฉันไม่เคยผิดหวัง	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
11. ฉันมักได้รับการบริการจากสำนักงานฯ ดีเกินคาด	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
12. การบริการที่ดีของสำนักงานฯ ทำให้ฉันจดจำได้ดี	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำใหม่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น					
13. ถ้ามีใครถามหาบริการเกี่ยวกับศาสนพิธีฉันจะแนะนำสำนักงานฯ แห่งนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14. เมื่อมีโอกาสฉันจะบอกต่อถึงบริการที่ดีของสำนักงานฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. ฉันจะพยายามเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้มีผู้มาใช้บริการสำนักงานฯ แห่งนี้เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 6 มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ					
16. แม้จะพบว่าการบริการของสำนักงานฯ มีปัญหาอยู่บ้าง ฉันก็ไม่คิดว่าเป็นเรื่องสำคัญ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

องค์ประกอบและข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			แปลผล IOC	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
17. หากพบผู้ที่เข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานฯ ฉันจะช่วยอธิบายให้เขาเข้าใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18. แม้จะเกิดอะไรขึ้น ฉันก็ไม่คิดจะเลิกใช้บริการของสำนักงานฯ แห่งนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
องค์ประกอบที่ 7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี					
19. ฉันมักจะพูดถึงสำนักงานฯ ในทางที่ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. ฉันเต็มใจที่จะกล่าวชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21. ฉันเห็นว่าสำนักงานฯ เป็นที่พึงของญาติโยมได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ขอบคุณท่านผู้ประเมิน
พระจักรกฤษ สารชุม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	พระจักรกฤษ สารชุม
วัน เดือน ปี เกิด	2 มกราคม 2535
สถานที่เกิด	บึงกาฬ
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 รป.บ., มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	วัดธรรมมงคล 132 ปุณณวิถี 20 สุขุมวิท 101 บางจาก พระโขนง กรุงเทพฯ
ผลงานตีพิมพ์	จักรกฤษ สารชุม และโกศล มีคุณ. (2566). การให้บริการของสำนักงานกับความพึงพอใจของญาติโยมผู้มาใช้บริการ สำนักงานธรรมบริการ วัดธรรมมงคล. วารสารพุทธศาสตร์ มจร อุบลราชธานี. 5(1), 1245-1254.

