

**นวัตกรรมบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการ
ที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Service Innovation for an Excellent Service of
the Academic Administration: A Case Study of Faculty of
Architecture Urban Design and Creative Arts,
Mahasarakham University**

ศิริณา วงษ์ชาลี

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44150

Sirinapa Wongcharee

Educator, Practitioner Level, Faculty of Architecture Urban Design and
Creative Arts, Mahasarakham University, Maha Sarakham, Thailand, 44150

*Email: siri.wongcha@gmail.com

บทคัดย่อ

โครงการนวัตกรรมบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ นิสิตและคณาจารย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 300 คน ผลวิจัยพบว่า ทั้ง 6 ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยผู้ได้รับบริการมีความต้องการความเร็วและความสะดวกมากขึ้น 2) ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้เข้ารับบริการต้องการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน เป็นประโยชน์ และได้รับการบริการที่ตรงต่อความต้องการ 3) ด้านความสะดวกในการบริการ ซึ่งควรมีระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทั่วถึง 4) ด้านระบบการบริการ โดยควรมีช่องทางบริการที่หลากหลาย และการขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน 5) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ซึ่งควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพ และจัดให้มีกิจกรรมอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 6) ด้านสภาพแวดล้อม โดยควรปรับปรุงสถานที่เพื่อส่งเสริมให้การบริการมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง มีความสะอาดเป็นระเบียบ มีป้ายแสดงทาง

และตำแหน่งที่ชัดเจน มีที่นั่งรับรองสำหรับรอรับบริการ พร้อมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ควรจัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, การบริการที่เป็นเลิศ, ความพึงพอใจการให้บริการ

Abstract

This research aims to study the factors that could affect the customer satisfaction and the guidance for service innovation. The research tools are the questionnaires and the group samples. There were 300 participants taking part in this research. Those are the teachers and students from the Faculty of Architecture, Urban Design and Creative Arts, Mahasarakham University.

The results revealed that there were six factors affecting service satisfaction. Sorted from most to least as follows: 1) Service duration, the users demand more quickness and convenience in service. 2) Service quality, the users expect to receive clear and helpful advice from the service providers. 3) Convenience of service, there should be information platforms for disseminating information quickly and thoroughly. 4) Service system, there should be the various service channels and uncomplicated service procedures 5) Staff personality, which should provide training activities to improve their personality and a good service manner 6) Environment, which should be improved to make a service more convenient, easy to access, and provide a clear directory included enough seats and facilities. Moreover, there should have a feedback box for users to share their opinions to improve the service.

Keywords: Service Innovation, Excellent Service, Service satisfaction

Received: June 29, 2022; **Revised:** September 21, 2022; **Accepted:** September 27, 2022

1. บทนำ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมถึงกระบวนการการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ นิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นเลิศมากขึ้น กำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้วยการลดขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการข้างต้น เพื่อให้ตรงตามเป้าหมายของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ นั้น

โดยงานวิจัยในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นศึกษาแนวคิด นวัตกรรมบริการ (service innovation) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการ พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ สร้างระบบการบริการใหม่ ๆ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความตอบสนองตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ ทั้งวิธีการระบบกลไก และกระบวนการใหม่ ๆ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศหรือดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่จะส่งมอบการให้บริการ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน ลงทะเบียนเรียน เพิ่มหรือลดรายวิชาเรียน ตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบแผนการเรียน ปฏิทินการศึกษา ภาระค่าใช้จ่าย เอกสารชำระค่าลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือ นิสิต อาจารย์ เกี่ยวกับการเรียนการสอน และสิ่งที่นิสิต อาจารย์ และบุคลากรในหน่วยงานที่ใช้บริการคาดหวังมากที่สุดสำหรับการทำงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ คือ การบริการที่ให้ความเป็นกันเองระหว่างบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจกับนิสิต โดยส่วนใหญ่ นิสิต จะมีคาดหวังจากการทำงานของบุคลากรสามารถจะช่วยเหลือ และเป็นสิ่งที่พึงทีดีของนิสิต และการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เช่น ให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นิสิต และสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาวาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล และการใช้คำพูดที่สุภาพ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บุคคล และหน่วยงาน การสร้างภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตและอาจารย์ ที่ใช้บริการกลุ่มงานต่าง ๆ ในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ (service innovation) เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สู่การให้บริการที่เลิศ ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ อยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นและนำผลที่ได้ไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานการศึกษา สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ หรือนโยบายในการดำเนินงานของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บุคคล และหน่วยงาน โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะสถาปัตยกรรม

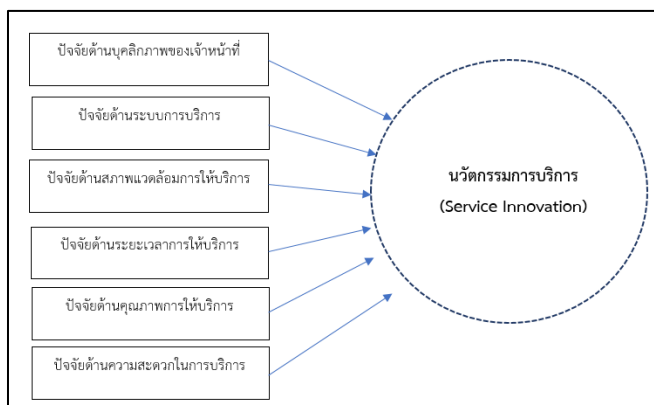
ศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิต อาจารย์ และบุคลากรในหน่วยงานที่มารับบริการต่อไป

2.5 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์

3. กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นวัตกรรมบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. วิธีการศึกษา

โครงการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ กรณีศึกษา คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Service Innovation for an Excellent Service of The Academic Administration: A Case Study of Faculty of Architecture Urban Design and Creative Arts, Mahasarakham University.) ผู้วิจัยมีกระบวนการดำเนินการวิจัย และขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

การวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณ (quantitative research method) โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำ ร่างแบบสอบถามนวัตกรรมการบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศกรณีศึกษา เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการ นิสิต และอาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564

ขั้นตอนที่ 2 สํารวจจํานวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 ประกอบด้วย นิสิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา คือ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สถ.บ.) สาขาวิชาสถาปัตยกรรมผังเมือง สาขาวิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ) สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม และหลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ศป.บ.) สาขาวิชานฤมิตศิลป์ และคณาจารย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564

ขั้นตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามนวัตกรรมการบริการฝ่ายวิชาการ เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศกรณีศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้ด้วยตัวเอง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยไปคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบและเขียนตอบ ประกอบด้วยคำถาม ประกอบด้วยคำถามจํานวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ลักษณะตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเริ่มจากระดับที่ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงระดับที่ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีข้อคำถามแบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

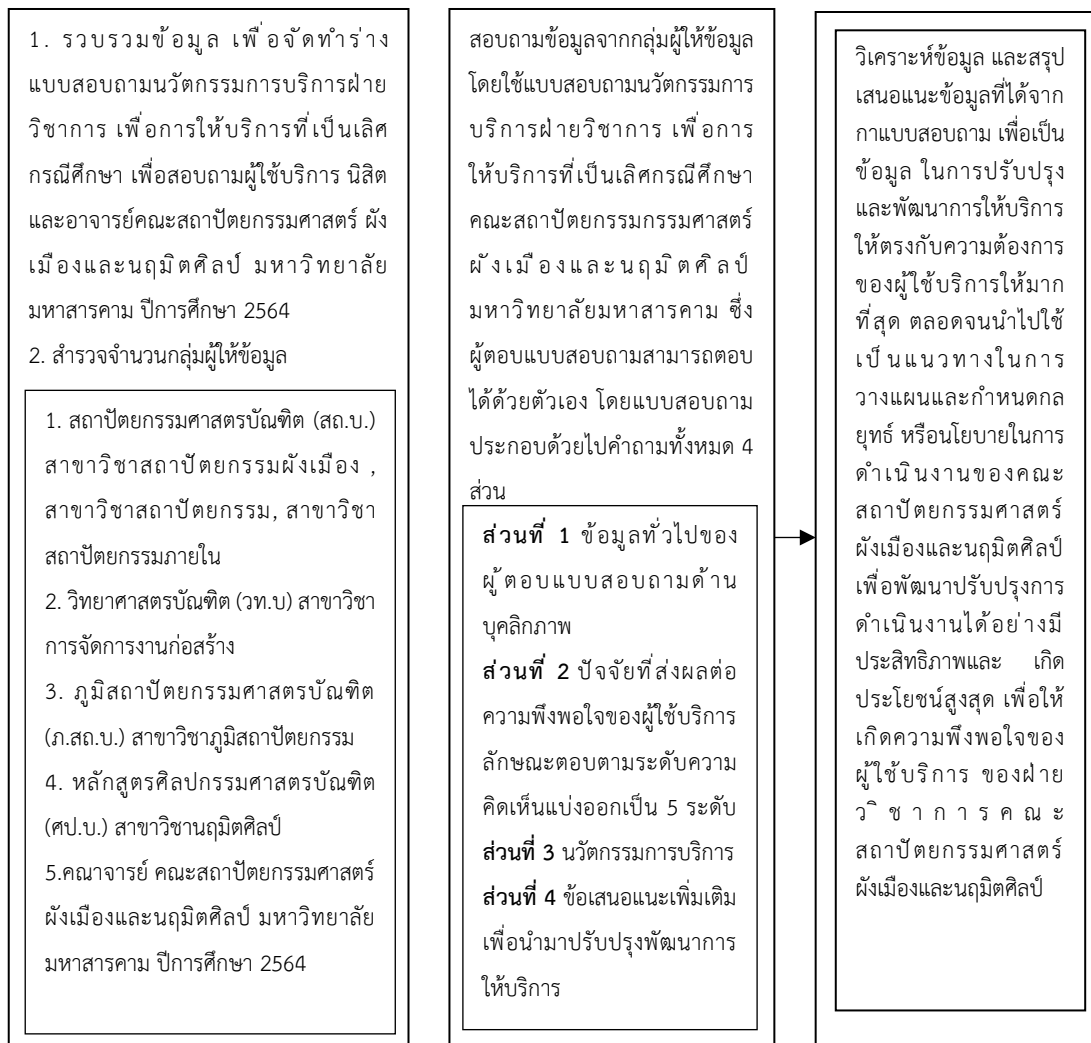
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- ปัจจัยด้านระบบการบริการ
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
- ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
- ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ
- ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ

ส่วนที่ 3 นวัตกรรมการบริการ ลักษณะตอบตามระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเริ่มจากระดับที่ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงระดับที่ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอเพิ่มเติมในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพัฒนาระบบการให้บริการให้มีคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 สรุป วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการ

วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ หรือนโยบายในการดำเนินงานของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและภูมิสถาปัตย์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถตอบได้คนละ 1 ครั้ง ตั้งค่าในแบบสอบถามออนไลน์รูปแบบ Google form ให้สามารถส่งคำตอบได้เพียงครั้งเดียว ผู้ที่ได้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ส่งกลับคืนและสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยไปคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบและเขียนตอบ ประกอบด้วยคำถาม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ลักษณะตอบตามระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเริ่มจากระดับที่ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงระดับที่ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีข้อคำถาม แบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- ปัจจัยด้านระบบการบริการ
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
- ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
- ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ
- ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ

ส่วนที่ 3 นวัตกรรมบริการ ลักษณะตอบตามระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเริ่มจากระดับที่ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงระดับที่ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอเพิ่มเติมในการพัฒนาการให้บริการ

การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการวิจัยเพื่อกำหนดนิยามตัวแปร และมาตรวัดเพื่อนำมาพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทดสอบกับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยแต่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน (pilot test) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจข้อคำถามในแบบสอบถามหรือไม่ พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Zikmund et al., 2010)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาร์คของแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	.921
2. ปัจจัยด้านระบบการบริการ	.887
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	.785
4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	.900
5. ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ	.792

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
6. ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ	.903
7. นวัตกรรมบริการ	.928

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนบาคที่ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างมีค่ามากกว่า 0.70 ทุกค่าแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง (Zikmund et al., 2010)

การเก็บข้อมูลในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 ประกอบด้วย นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา คือ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สท.บ.) สาขาวิชาสถาปัตยกรรมผังเมือง สาขาวิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ) สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม และหลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ศป.บ.) สาขาวิชานฤมิตศิลป์ และคณาจารย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 โดยผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถาม (questionnaire) ถึงนิสิตและคณาจารย์ ที่ได้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืน และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยการสุ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูล อย่างน้อย 5 รายต่อ 1 หลักสูตร

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผู้วิจัยได้พิจารณาจาก ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรทั้งหมด และเลือกระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกสูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้ได้ง่าย และสามารถนำตัวเลขที่มีมาคำนวณหาขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ดังนั้นจากประชากรทั้งหมด 900 คน ตามสูตรการคำนวณกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ต้องในการวิจัย คือ 279 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมด คือ จำนวน 279 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องและเพื่อให้การวิจัยได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 300 คน ซึ่งจะแบ่งจำนวนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการเก็บแบบสอบถามดังต่อไปนี้ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา คือ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สท.บ.) สาขาวิชาสถาปัตยกรรมผังเมือง สาขาวิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ) สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม และหลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ศป.บ.) สาขาวิชานฤมิตศิลป์ จำนวนหลักสูตรละ 43 คน และคณาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ จำนวน 42 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะลงพื้นที่เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง และจัดส่งแบบสอบถามให้นิสิตทางไปรษณีย์

พร้อมคิวอาร์โคডเพื่อทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งจะแบ่งจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามดังต่อไปนี้ นิสิตหลักสูตรละ 43 คน ซึ่ง ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา คือ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (สท.บ.) สาขาวิชาสถาปัตยกรรมผังเมือง สาขาวิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ) สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม และหลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ศป.บ.) สาขาวิชานฤมิตรศิลป์ และคณาจารย์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 42 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ (Data Analysis and Statistics)

วิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ โดยใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) และใช้ โปรแกรม Microsoft Excel ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณค่าต่าง ๆ สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ แปรผล และสรุปรายงาน กรณีข้อมูลเป็นมาตราส่วนประมาณค่าจะหาค่าเฉลี่ยแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว, 2535) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน จำนวน 5 ชั้น โดยมีความกว้างเท่ากัน 0.80 คะแนน เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนวัตกรรมบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics)

- การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และสาขาวิชา

- การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของตัวแปรเชิงทฤษฎี ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ และนวัตกรรมการบริการ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inference statistics)

วิธีการทางสถิติด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient (r) หรือ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H1)
- ปัจจัยด้านระบบการบริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H2)
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H3)
- ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H4)
- ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H5)
- ปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ (H6)

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ภัทรพร เถลิงมงคล, 2552)

4. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient (r) หรือ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับนวัตกรรมการบริการ

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนวัตกรรมการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	Pearson Correlation	Sig. 2-Tailed	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	0.703	0.000*	เดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านระบบการบริการ	0.737	0.000*	เดียวกัน	สูง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	0.721	0.000*	เดียวกัน	สูง
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	0.825	0.000*	เดียวกัน	สูง
ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ	0.862	0.000*	เดียวกัน	สูง
ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ	0.820	0.000*	เดียวกัน	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมการบริการ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ย่อมต้องการให้เจ้าหน้าที่การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ มีกิริยามารยาท สุภาพ และอ่อนโยน ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และสามารถตอบคำถาม หรือปัญหา

ที่ผู้ใช้บริการเจอมาได้ ดังนั้น จึงควรมีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ สรรพอด (2561) พบว่า บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลแก่นักศึกษา ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการต่อนักศึกษา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำธณ สายโสภา (2562) ที่ได้สัมภาษณ์นิสิตถึงปัญหา และอุปสรรคการใช้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังไขข้อสงสัยให้กับนิสิตได้ไม่ชัดเจนในครั้งเดียว อธิบายไม่ดี ไม่ค่อยจะมีความยินดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อการให้บริการในแต่ละครั้ง จนทำให้นิสิตที่มาใช้บริการเกิดความหวั่นเกรงจนเกิดความรู้สึกไม่ค่อยดีต่อการใช้บริการกองบริการการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียนแก้ว (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพกิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Su-Chao and Ming-Shing (2006) พบว่า คุณลักษณะ และบุคลิกภาพของบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจะทำให้ทราบว่าลูกค้าต้องการสิ่งใด หรือมีปัญหาตรงไหน เป็นผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านระบบการบริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ เนื่องจากองค์กรหรือหน่วยงานต้องตระหนักการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาบริการก็เป็นหนึ่งในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมากที่สุดอย่างหนึ่ง ดังนั้น ต้องมีการพัฒนาระบบให้สะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้เป็นธรรมและความเสมอภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งองค์กรต้องการช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ เพื่อแก้ไขกระบวนการทำงาน และป้องกันปัญหา รวมทั้งพัฒนาระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของชินพัฒน์ ขาวแก้ว (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ง่ายสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.57 สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลีน เทียนแก้ว (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และ สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทนา อุ่นเจริญ (2543) พบว่า การดำเนินธุรกิจจะต้องมีผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาปรับปรุงการบริการรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ ประสิทธิภาพของการบริการจะเกิดขึ้นจากองค์ประกอบที่สำคัญสองส่วนคือ พนักงานบริการและระบบบริการ ธุรกิจต้องพัฒนาระบบบริการให้บริการไปพร้อมกับการพัฒนาพนักงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของการบริการได้เต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารและผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ เนื่องจากสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญขององค์ประกอบของการบริการ ซึ่งทางองค์กรจะต้องจัดสถานที่ให้บริการมี

ความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง ความสะดวกและเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน พร้อมทั้งนั่งรับรองสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกในการใช้บริการ รู้สึกถึงความผ่อนคลายระหว่างรอ ซึ่งนอกจากผู้รับบริการจะรู้สึกดีแล้ว พนักงานในองค์กรก็คุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดี จะส่งผลทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ทิวากาล ด่านแก้ว และ จิตติรัตน์ มีมาก (2556) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคมและวัฒนธรรม ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะเฉพาะของนโยบาย ด้านบรรยากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านกระบวนการจัดการและด้านโครงสร้างส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปานกลาง ดังนั้น ควรมีการจัดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรสาร เป็นต้น และควรมีการจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน เพื่อให้การทำงานสะดวกและปลอดภัย รวมทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ขององค์การบริหาร เช่น การปลูกต้นไม้ การจัดสวนหย่อมเพื่อเป็นที่พักผ่อน และเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินพัฒน์ ขาวแก้ว (2561) พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.65 รองลงมา มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการและมีภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล สุขใจรุ่งวัฒนา (2562) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนด้านกายภาพควรมีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกความสว่างรวมถึงอุปกรณ์ การเรียน การจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเรียนของนักศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งใน และนอกห้องเรียนที่ส่งเสริมให้ นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ เนื่องจากผู้รับบริการจะคาดหวังในการบริการว่าต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของลูกค้า พนักงานจึงต้องมีกระบวนการหรือข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้ จึงควรจัดการกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพลดขั้นตอนดำเนินการ แต่คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ รวดเร็ว จึงจะก่อให้เกิดคุณภาพการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกริน ทวีสุต (2562) พบว่า ผู้รับบริการจะคาดหวังคุณภาพและความรวดเร็วของการได้รับบริการในระดับเดียวกันกับที่ได้รับจากองค์กรธุรกิจเอกชน จึงทำให้องค์กรภาครัฐต้องมีการยกระดับ และพัฒนาองค์กร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิต และการบริการขององค์กรมากขึ้น สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ทำให้บุคลากรภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริเลิศ กระแสชัย และคณะ (2556) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากในทุกด้านต่อไปนี้ คือ 1) การจัดการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา 2) การจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการด้านอาหารแก่นักศึกษา บริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษา 3) การจัดการบริการด้านระบบสาธารณสุขและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ 4) การจัดการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา 5) การจัดการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา 6) การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ และวิชาชีพแก่นักศึกษา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิชา เทียนเสน (2552) พบว่า คุณภาพการให้บริการจะมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการนั้นก็ตาม แต่ในการรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอมนี้ นั้นจึงยังคงต้องอาศัยหลักการให้บริการที่สำคัญ นั่นคือ หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ไม่ใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความเสมอภาค คือการ ให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค คือบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลักความคุ้มค่า คือค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ และหลักความสะดวก คือบริการที่จัดให้ต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย ไม่เป็นภาระให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ เนื่องจากในอดีตพยายามหาวิธีในการลดขั้นตอนการดำเนินงานหรือใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ มาเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการหรือพัฒนาระบบการใช้งานให้สามารถใช้งานได้ทางอินเทอร์เน็ต ขยายขนาดช่องทางต่าง ๆ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมต่อทั้งผู้บริการ และพนักงานผู้ให้บริการเอง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องการนวัตกรรมต่าง ๆ มาเพื่อกระชับการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคำณ สบายโสภ (2562) จากการสัมภาษณ์นิสิตถึงปัญหา และอุปสรรคการใช้บริการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า การที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่อการให้บริการนั้น ควรที่จะเริ่มจากการรักษาเวลา คำมั่นสัญญา การนัดหมาย ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน อาทิ เวลารับหรือส่งมอบเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ให้ไว้กับนิสิต ควรเป็นไปตามที่ได้นัดหมายไว้ นอกจากนี้ หากนิสิตเกิดข้อสงสัยหรือสอบถามถึงปัญหาที่ขอคำแนะนำ ควรมีความกระจ่างแก่ข้อสงสัยนั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) พบว่า หากปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่น การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีความสะดวกสบายรวดเร็ว และมีความต่อเนื่องในการรับบริการ และระยะเวลาการคอยการให้บริการมีความเหมาะสมจะทำให้นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ดวงระหว้า (2554) พบว่า บุคลากรควรมีความรวดเร็วในการบริการทุก ๆ ด้าน สามารถให้บริการสร้างความสะดวก สบายต่อผู้รับบริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ลดขั้นตอน ทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น

ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับนวัตกรรมการบริการ เนื่องจากในปัจจุบันที่มีอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้สะดวก ประกอบกับช่วงสถานการณ์โควิด 19 ทำให้บริการต่าง ๆ เริ่มสามารถเข้าใช้งานได้ทางอินเทอร์เน็ต ไม่จำเป็นต้องเข้าแถวต่อคิวในองค์กร พนักงานจึงต้องบอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ทั้งวันเปิด-ปิด สถานที่ เวลาที่สะดวกต่อการใช้งาน แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาดำเนินการอย่างชัดเจน แต่ก็ยังมีบางบริการที่ต้องมาดำเนินการเอง ก็ต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และมีระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) พบว่าการปรับปรุงด้านความสะดวกในการบริการ เช่น มีช่องเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล, Facebook แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เติร์มปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น ใน website, Facebook, ไลน์ รวมทั้งปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานให้รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชาดี สุขพงษ์ไทย และจิราภา พึ่งบางกรวย (2563) พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความสะดวกในการบริการ ได้แก่ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง การมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง ใช้เวลาไม่มากในการเข้าถึง และมีที่จอดรถเพียงพอให้กับผู้ที่ต้องการ มาใช้บริการ จะทำให้มีความสะดวกต่อการเข้าถึงสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณทัย อุ่นโธสง (2552) ได้ศึกษาพบว่า การให้บริการสามารถทำได้หลายช่องทาง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเป็นช่องทางที่สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

6. สรุป

เมื่อกล่าวถึงนวัตกรรม เรามักจะนึกถึงอะไรที่เป็นรูปธรรม จับต้องได้ ผู้วิจัยซึ่งจะขอแปลความหมายของคำว่า “นวัตกรรมการบริการ” ขอแยกความหมายที่ละตัว คือ “ นวัตกรรม innovation” แปลให้เข้าใจง่าย ๆ ว่า การทำสิ่งใหม่ขึ้นมา กิจกรรมใหม่ ๆ ด้วยการสร้างสรรค์ การแปลงเอาความรู้ใหม่ ๆ มาทำให้เกิดประโยชน์ และส่วนคำว่า “บริการ” ก็คือ กิจกรรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เมื่อมารวมกันแล้ว นวัตกรรมบริการ ก็คือ “รูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น การสร้างการพัฒนาต่อยอดสิ่งที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ให้เกิดขึ้นโดยอาศัยองค์ความรู้ที่มีอยู่ เพื่อเป็น เพื่อตอบโจทย์ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยรูปแบบต่าง ๆ และให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าประทับใจทั้ง ก่อน-ระหว่าง-หลัง การรับบริการ

นวัตกรรมการบริการฝ่ายวิชาการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพการบริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ ดังนั้น ควรนำไปใช้ในการประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย

ด้านการให้บริการและสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างระบบการบริการให้มีคุณภาพ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการที่เป็นเลิศของฝ่ายวิชาการ และฝ่ายอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยในอนาคต

ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับวัฏกรรมการบริการสูงสุด ซึ่งผู้เกี่ยวข้องสามารถหาวิธีในการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน หรือลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อให้หนีต หรือผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันพบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับวัฏกรรมการบริการน้อยที่สุด ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมกระตุ้นในการพัฒนาบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมให้มากขึ้น ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการนิสิต คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ควรจัดให้มีช่องทาง เพื่อให้หนีต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการทั่วไป สามารถแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนในด้านสภาพแวดล้อม ควรที่จะปรับปรุงภูมิทัศน์จัดสถานที่ให้บริการมีความสะดวกง่ายต่อการเข้าถึง ความสะอาดและเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีรับรองสำหรับรองรับบริการอย่างเพียงพอ

แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่ม ปัจจุบันทางฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาปรับใช้และพัฒนางานในกลุ่มงานวิชาการ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้เพิ่มช่องทางการติดต่อ คือได้สร้างเพจ Facebook ของกลุ่มงานวิชาการ ชื่อว่า “วิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์” เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำคัญ เช่น ปฏิทินการศึกษา ช่วงเวลาลงทะเบียนเรียน ช่วงเวลาชำระค่าลงทะเบียนเรียน ข่าวสารเรื่องทุนการศึกษา กิจกรรมที่สำคัญ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ และเป็นช่องทางที่สามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัยกรณีต่าง ๆ ให้แก่นิสิต อาจารย์ และผู้ปกครองได้ ที่สามารถตอบกลับการสนทนาได้ทันที

2. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้สร้างแผนผังการทำงาน Flowchart ผังงาน (พร้อมภาพประกอบ) การแสดงภาพรวม และช่วยจัดลำดับขั้นตอนการทำงานในระบบได้อย่างเป็นระเบียบ และถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การขอเอกสารต่าง ๆ และระยะเวลาดำเนินการ เพื่อลดขั้นตอนในการซักถามรายละเอียด และเพื่อให้หนีตได้เตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้งานได้สะดวก ไม่ต้องเข้ามาที่คณะเพื่อสอบถามรายละเอียด เช่น การสำรองที่นั่ง การขอเปิดรายวิชาการขอเอกสารค่าลงทะเบียนเรียนกรณีบุตรข้าราชการ รวมถึงในการบริการให้แก่อาจารย์ในด้านต่าง ๆ เช่น การเชิญวิทยากรบรรยายพิเศษ เป็นต้น

3. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการตรวจสอบตารางคุมสอบออนไลน์ เพื่อให้อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาการจัดสอบ วัน เดือน ปี วิชาที่

คุมสอบ และห้องที่ต้องคุมสอบผ่านทางเว็บไซต์ <https://arch-info.msu.ac.th/exam/> ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยสามารถตรวจสอบสถานะด้วยตนเองได้เลย ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการ คือ 1) เพื่อให้งานในหน่วยงานมีระบบ และระเบียบมากขึ้น 2) เพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานได้ง่าย ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่ออำนวยความสะดวก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร โดยผู้ใช้สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษของเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้งในด้านความเที่ยงตรง ความรวดเร็วในความต้องการใช้ข้อมูล 4) เพื่อให้การทำงานได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพขึ้น

4. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประชาสัมพันธ์ การนำเสนอที่น่าสนใจ จึงได้จัดโครงการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม Canva ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อให้ นักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่ การศึกษาที่เกี่ยวข้อง ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ 2) เพื่อเพิ่มทักษะการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความเด่น สะดุดตาด้วยสีสันสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจ 3) เพื่อสามารถผลิต และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในการแจ้งข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรม ที่สำคัญ ของหน่วยงานไปยังนิสิต และอาจารย์ ได้สะดวกและสื่อที่ทันสมัย

5. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีช่องทางให้อำนวยความสะดวกแก่นิสิตโดยให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารทางออนไลน์ และสามารถดำเนินการทางออนไลน์ได้ เช่น เอกสารใบลาจลาพวย เอกสารสำรองที่นั่ง เอกสารเปิดกลุ่ม เป็ตรายวิชาเรียน เอกสารบันทึกข้อความขอสอบย้อนหลัง และเอกสารคำร้องของกองทะเบียนและประมวลผล เป็นต้น

6. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้เพิ่มช่องทางในกรณีทีนิสิตต้องการขอความอนุเคราะห์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในสถานการณ์ โควิดนิสิตไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองที่คณะได้ ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้อำนวยความสะดวก โดยมีลิงค์เว็บไซต์ เพื่อให้ นิสิตกรอกข้อมูล ชื่อ-สกุล รหัสนิสิต สถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระยะเวลา พร้อมอัปเดตสถานะ ซึ่งนิสิตสามารถสอบถาม หรือติดตามเอกสารขอความอนุเคราะห์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และเอกสารส่งตัวผ่านทางเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา

7. ฝ่ายวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะอาดเรียบร้อย เพิ่มต้นไม้ แก้วน้ำ ป้ายชื่อตำแหน่ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิต และอาจารย์ที่มาติดต่อประสานงาน นอกจากนี้ในช่วงสถานการณ์โควิดได้มีการนำเครื่องวัดอุณหภูมิ และเครื่องพ่นสเปรย์แอลกอฮอล์ มาติดตั้งให้ผู้มาประสานงานได้ใช้งานอีกด้วย

7. ข้อเสนอแนะ

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการสูงสุด ซึ่งผู้เกี่ยวข้องสามารถหาวิธีในการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน หรือลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อให้ นิสิต หรือผู้มาติดต่อราชการ มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกันพบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

และด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับวัตรกรรมการบริการน้อยที่สุด ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรส่งเสริมกระตุ้นในการพัฒนาบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมให้มากขึ้น ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการนิสิต คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ให้ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีช่องทาง เพื่อให้ นิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการทั่วไป สามารถแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็น เพื่อปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ส่วนในด้านสภาพแวดล้อม ควรที่จะปรับปรุงภูมิทัศน์จัดสถานที่ให้บริการ มีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง ความสะอาดและเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน พร้อมทั้งนั่งรับรองสำหรับ รอรับบริการอย่างเพียงพอ

ข้อจำกัดในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ยังไม่เข้าใจถึงวัตรกรรมการบริการจึงต้องมีการอธิบายให้เข้าใจก่อนที่จะทำแบบสอบถาม และจากการเก็บแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะมีความกังวลที่ต้องรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามอาจทำการตอบแบบสอบถามแบบเร่งรีบ จึงอาจทำให้ผลการวิจัยบางอย่างคลาดเคลื่อนจากผู้วิจัยต้องการได้

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยบุคลากรสายสนับสนุน จากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลยังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม จาก นิสิตและคณาจารย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

9. เอกสารอ้างอิง

- คำรณ สายโสภา. (2562). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- ชินพัฒน์ ขาวแก้ว. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ทิวากาล ด่านแก้ว และจิตติรัตน์ มีมาก. (2556). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2(3), 49-64
- นันทนา อุ่นเจริญ. (2543). สภาพและปัญหาการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สังกัดศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียน จังหวัดมหาสารคาม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- นุชาวดี สุขพงษ์ไทย และ จิราภา พึ่งบางกรวย. (2563). อิทธิพลของความสะอาดในการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุบลราชธานี จังหวัดระยอง. *Burapha Journal of Business Management*, 9(1), 71-85
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเพื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม*, 3(1), 23-24
- ไพศาล สุขใจรุ่งวัฒนา. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนวิชาภาษาจีนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 13(1), 90-99
- เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (รายงานวิจัย) อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วันวิสาห์ สรรพอด. (2561). คุณภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/12747>.
- สุวิชา เทียนเสน. (2552). คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรุณทัย อุ่นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Su-Chao, C. and Ming-Shing, L. (2006). Relationships among personality traits, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment - An empirical study in Taiwan. *The Business Review, Cambridge*, 6(1), 201-207
- Yamane. T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Third edition. Harper.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2010). *Business Research Methods*. Ohio: South Western Cengage Learning.