

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

จิตตมาส ฤทธิเดช¹ ธนาภรณ์ ว่องวรานนท์¹ และชรินทร์นัฏ ผกามาศ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรของสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 คน และผู้รับบริการจากภายนอกจำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ One - way ANOVA โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมาก คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปานกลาง คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

จากการทดสอบสมมติฐานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นวิทยาเขตในสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตั้งอยู่ที่ 179 หมู่ที่ 3 ตำบลไม้ฝาด อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง เป็นวิทยาเขตที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติชายฝั่งทะเลอันดามัน เอื้อต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นปฏิบัติ และเดินทางท่องเที่ยว เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี

นอกจากหน้าที่หลักในเรื่องการเรียนการสอนแล้วนั้น ภายในอาณาเขตของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนงานในการให้บริการด้านการจัดการทรัพยากรด้านการให้บริการ ด้านวิชาการและมีพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ ซึ่งอยู่ภายใต้สำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจในระดับจังหวัดและระดับประเทศ อาทิ หาดราชมงคล ชายหาดและทิวสนที่ทอดยาวกว่า 4 กิโลเมตร ทางด้านฝั่งทะเลอันดามัน ที่เหมาะสำหรับการพักผ่อน บริเวณริมชายหาดมีร้านค้า – ร้านอาหารและห้องน้ำบริการสำหรับนักท่องเที่ยว หาดวิภาหิตใต้สมุทร ชายหาดที่โอบล้อมด้วยหน้าผาและภูเขาสวยงาม ซึ่งทุกๆปี ชายหาดแห่งนี้ มีโอกาสต้อนรับคู่รักจากทั่วทุกมุมโลกกับพิธีวิวาห์ใต้สมุทร (Underwater Wedding Ceremony) ในทุกวันที่ 14 กุมภาพันธ์ ของทุกปี และพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำราชมงคลศรีวิชัยตรัง ซึ่งอยู่ในการดูแลของสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ได้ศึกษาเรียนรู้ชีววิทยาพืชน้ำและสัตว์น้ำจืด น้ำกร่อย น้ำเค็มที่มากกว่า 200 ชนิด จากภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเปิดแสดงโชว์พิเศษจากแมวน้ำแอฟริกาใต้ในทุกวัน

ซึ่งในส่วนของพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำราชมงคลศรีวิชัย เป็นส่วนที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่โดดเด่น ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จะรวบรวมพันธุ์สัตว์น้ำจำนวน 61 คู่ เช่น ปลาการ์ตูน ปลาดาว ปลาไหลไฟฟ้า ปลาปักเป้ากล่อง ปลาหินสมุทร เป็นต้น และบ่อแสดงกลางแจ้ง จัดแสดงทั้งสัตว์น้ำจืด สัตว์ทะเลที่พบในเขตน้ำขึ้นน้ำลงและทะเลลึกจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลกที่พบในเขตร้อน นอกจากนี้ยังมีส่วนการแสดงแมวน้ำแสนรู้ รวมทั้งมีร้านอาหารและร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกไว้คอยบริการ เวลาการเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมได้ทุกวัน เวลา 09.30–16.30 น.

อย่างไรก็ตามสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นสถานที่ซึ่งอยู่ในการบริหารจัดการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่อยู่ในภาครัฐ มีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของหน่วยงานคอยทำหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกับสถานที่ท่องเที่ยวโดยเอกชนทั่วไป เพราะนอกจากงานบริการการท่องเที่ยวแล้วนั้น ยังมี

ภาระหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ และภาระหน้าที่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ทำให้การบริหารจัดการต่างๆ รวมทั้งการให้บริการผู้มาท่องเที่ยวอาจจะไม่มีประสิทธิภาพและความเป็นมืออาชีพมากนัก ประเด็นดังกล่าว นำไปสู่การตั้งคำถามที่ว่า การให้บริการของของสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร ควรที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านใดบ้าง ซึ่งกลุ่มที่จะสะท้อนกลับถึงบริการได้ดี คงหนีไม่พ้นผู้ใช้บริการ นั่นคือ นักท่องเที่ยวจากทั่วสารทิศ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงบริการของสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้นอกจากกลุ่มดังกล่าวแล้ว ผู้ให้บริการนั้นหมายถึง เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายก็มีส่วนที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะผู้ปฏิบัติการหรือให้บริการ ว่าได้ดำเนินการได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพแล้วหรือยัง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยวัดจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมถึงความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อช่วยให้สำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดตรังและประเทศไทย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ Quantitative (Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ใช้บุคลากรของสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 คน และผู้รับบริการจากภายนอกจำนวน 280 คน

1.2 เครื่องมือวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยในรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด และแบบปลายเปิด โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.3 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการวิจัยและออกแบบสอบถาม
2. ทดสอบแบบสอบถามโดยให้บุคลากรสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

1.4 ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้คือ นำแบบ สอบถาม ที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาแจกแจงความถี่และวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

$$\text{ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$$

$$= \frac{\text{จำนวนชิ้น}}{5 - 1}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ	4.21 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ	3.41 - 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ	2.61 - 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ	1.81 - 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ	1.00 - 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลและการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีอายุตั้งแต่ 31- 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41- 50 ปี อายุ 20 - 30 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.70, 16.30 และ 6.70 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ ระดับปวส. สูงกว่าปริญญาตรี และ ม.6/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.70, 10.00 และ 6.70 ตามลำดับ ผู้รับบริการประกอบอื่นๆมากที่สุดร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00, 16.70 และ 13.30 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.30 และ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41 \pm 0.67$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมาก คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปานกลาง คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59 \pm 0.93$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77 \pm 0.99$) รองลงมาคือ มีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57 \pm 0.84$) และมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.43 \pm 0.96$)

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57 \pm 0.63$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ การต้อนรับที่สุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.81 \pm 0.65$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70 \pm 0.59$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.60 \pm 0.66$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.15 \pm 0.63$)

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 \pm 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.47 \pm 0.56$) รองลงมาคือ มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลที่รวดเร็วและทันสมัย ($\bar{X} = 2.90 \pm 0.44$) และมีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว เช่น Web Site / โทรศัพท์ ฯลฯ ($\bar{X} = 2.63 \pm 0.66$)

4. ด้านอาคารและสถานที่

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46 \pm 0.56$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.00 \pm 0.58$) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.67 \pm 0.47$) สถานที่ตั้งของอาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.30 \pm 0.64$) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.87 \pm 0.56$)

สรุปผล วิจัยการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 คน และผู้รับบริการจากภายนอกจำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติค่าความถี่(Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ใน 4 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวน แบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีอายุตั้งแต่ 31- 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41- 50 ปี อายุ 20 - 30 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.70, 16.30 และ 6.70 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ ระดับปวส. สูงกว่าปริญญาตรี และ ม.6/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.70, 10.00 และ 6.70 ตามลำดับ ผู้รับบริการประกอบอื่นๆมากที่สุดร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00, 16.70 และ 13.30 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.30 และ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41 \pm 0.67$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นมาก คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารและ สถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปานกลาง คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุป ผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.59 \pm 0.93$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ มี ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77 \pm 0.99$) รองลงมาคือ มีบุคลากรที่คอยให้ คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57 \pm 0.84$) และมีการจัดลำดับการเข้ารับ บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.43 \pm 0.96$)

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.57 \pm 0.63$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ การ ต้อนรับที่สุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.81 \pm 0.65$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70 \pm 0.59$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.60 \pm 0.66$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.15 \pm 0.63$)

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X} = 3.00 \pm 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ นำเครื่องมือ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.47 \pm 0.56$) รองลงมาคือ มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลที่

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

รวดเร็วและทันสมัย ($\bar{X} = 2.90 \pm 0.44$) และมีช่องการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว เช่น Web Site / โทรศัพท์ ฯลฯ ($\bar{X} = 2.63 \pm 0.66$)

4. ด้านอาคารและสถานที่

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46 \pm 0.56$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก คือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.00 \pm 0.58$) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.67 \pm 0.47$) สถานที่ของอาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.30 \pm 0.64$) และป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.87 \pm 0.56$)

3. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 วิจารณ์ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สามารถวิจารณ์ผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการ เรื่องการมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เรื่องการต้อนรับที่สุภาพเป็นกันเอง เป็นส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี เรื่องการจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อเป็นส่วนใหญ่ และมีความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่ เรื่องการจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ ซึ่งความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของผู้รับบริการจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเปรียบเทียบ การให้บริการของสำนักงาน สถาบันทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กับหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ในเชิงเปรียบเทียบต่อไป

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้การสนับสนุนทุนในการทำวิจัย ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่ร่วมตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยที่อุทิศกำลังใจช่วยในการวิจัยครั้งนี้ให้ลุล่วงได้ด้วยดี ตลอดจนครอบครัวและผองเพื่อน ที่ให้ความห่วงใย เป็นกำลังใจเสมอมา ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา รุ่งเรือง.(2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนชยการ.ปัญหาพิเศษ รัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย บูรพา.

กิตติยาเหม้งค์. (2548)ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

กิติพัฒน์ อินทรนิโลดม.(2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงาน เขตคลองเตย.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหาร ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรม มาธิราช.

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกสู่ อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ:วิทยาลัยการปกครอง.

ชาญณรงค์ วิริยะสิทธิ์.(2546). การใช้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดชลบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูโชค ทิพย์โสติ(2545).(การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนาปัญหาพิเศษ.

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตาวิชาการบริหารทั่วไป,ส บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวงค์ ฉายะบุตร.(2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการ ปกครอง. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า11 - 14.

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีกา จังหวัด ตรัง 92150