



สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์



โดย
นายวสัน จันทน์มัน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

STAFF COMPETENCY AND SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS DIVISION
AT SILPAKORN UNIVERSITY SANAM CHANDRA PALACE CAMPUS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Education (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
โดย วสัน จันทรมั่น
สาขาวิชา การบริหารการศึกษา แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัทนา วัฒนอมศักดิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สำเริง อ่อนสัมพันธ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัทนา วัฒนอมศักดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วาทีพันธ์ ดร. นพดล เจนอักษร)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. ณัฐวรรณ พุ่มดียิ่ง)

56252206 : การบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท

คำสำคัญ : สมรรถนะ, คุณภาพการบริการ

นาย วสัน จันทน์มัน : สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัทนา วัฒนอมศักดิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจและทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ และ 2) ความไว้วางใจ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ 1) การเข้าถึงจิตใจ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ และ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. สมรรถนะของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

56252206 : Major (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

Keyword : COMPETENCY, SERVICE QUALITY

MR. WASAN JANMUN : STAFF COMPETENCY AND SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS DIVISION AT SILPAKORN UNIVERSITY SANAM CHANDRA PALACE CAMPUS THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR MATTANA WANGTHANOMSAK, Ph.D.

This research aimed to identify 1) staff competency of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus; 2) service quality of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus and 3) the relationship between staff competency and service quality of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus. The sample was 335 sophomores in Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Pearson's product - moment correlation coefficient.

The results revealed that

1. Staff competency of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus, overall and each perspective, was found at a high level, sorting from the highest to the lowest mean as follows: 1) knowledge, 2) self-concept, 3) motivation and attitudes, 4) skill and 5) traits.

2. Service quality of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus, overall was found at medium level. When consider each perspective was found at a high level: 1) tangibles and 2) assurance, and were found at medium level: 1) empathy, 2) reliability and 3) responsiveness.

3. The relationship between staff competency and service quality of student affairs division at Silpakorn university Sanam Chandra Palace campus was found at .01 level of statistical significance.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อาจารย์ ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ณัฐวรรณ พุ่มดียิ่ง ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความกรุณาในการแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้กำลังใจด้วยดี ตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย อาจารย์ ดร.วิจิต อิ่มอารมย์ อาจารย์ ดร.ชลธิชา หอมพุ่ม อาจารย์ ดร.วรกฤษณ์ ศุภพร และนายกมล แผลงทับ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ ขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ชาวบริหารการศึกษาคณะทุกคนที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการศึกษาวิจัยด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับครอบครัวที่ให้การสนับสนุนทั้งกำลังใจทรัพย์และกำลังใจเป็นอย่างมาก จนนำมาซึ่งความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ขอมอบเพื่อแทนพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณและกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ได้เล็งดู อบรมสั่งสอน และให้ความเมตตาช่วยเหลือมา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของงานวิจัยในครั้งนี้

วสัน จันทรัมย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	12
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	14
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	15
สมรรถนะของบุคลากร.....	15
ความเป็นมา.....	15
ความหมายของสมรรถนะ.....	17
องค์ประกอบของสมรรถนะ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	22

ประโยชน์ของสมรรถนะ	24
การประเมินสมรรถนะ	28
คุณภาพการบริการ	32
ความหมายของคุณภาพการบริการ	32
การสร้างคุณภาพบริการ	34
องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ	36
คุณภาพในการบริการ	39
การประเมินคุณภาพการบริการ	40
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	46
ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศิลปากร	46
กองกิจการนักศึกษา	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
งานวิจัยในประเทศ	50
งานวิจัยต่างประเทศ	55
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	58
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	58
ระเบียบวิธีการวิจัย	59
แผนแบบการวิจัย	59
ประชากร	59
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	59
ตัวแปรที่ศึกษา	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยา เขตพระราชวังสนามจันทร์	69
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	76
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	82
สรุปผลการวิจัย	85
การอภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	90
ข้อเสนอแนะทั่วไป	90
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	91
รายการอ้างอิง.....	92
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก.....	98
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	99
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	105
ผลคะแนนความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (IOC)	106
ภาคผนวก ข.....	111
หนังสือขอตกลงเครื่องมือ	112
รายชื่อคณะที่ตกลงเครื่องมือวิจัย.....	118
ค่าความเชื่อมั่น	119

ภาคผนวก ค.....	122
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	123
รายชื่อคณะที่เก็บข้อมูลวิจัย.....	129
ภาคผนวก ง.....	130
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	131
ประวัติผู้เขียน.....	138



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
ตารางที่ 3 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.....	70
ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความรู้.....	71
ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านทักษะ	72
ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	73
ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	74
ตารางที่ 8 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ.....	75
ตารางที่ 9 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.....	76
ตารางที่ 10 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านลักษณะกายภาพ	77

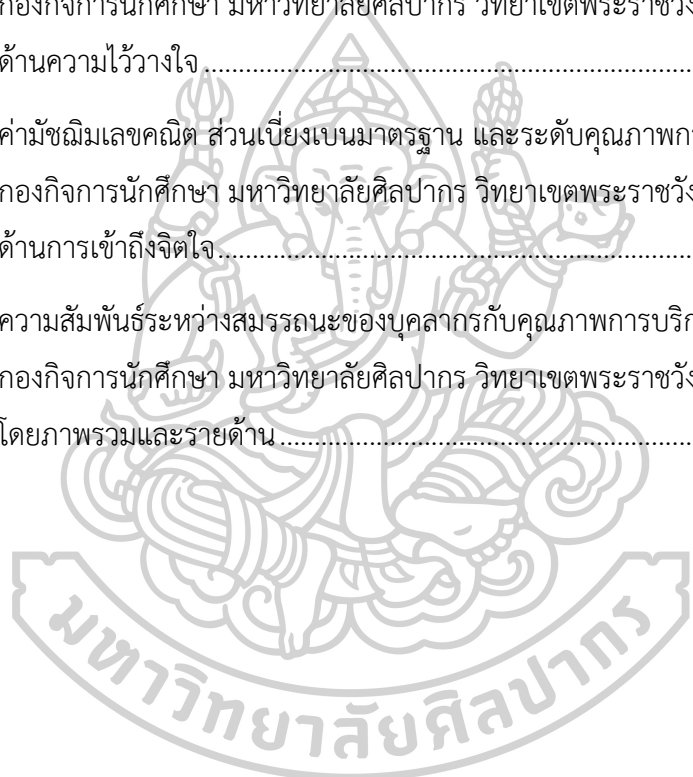
ตารางที่ 11 คำชี้แจงสิทธิและหน้าที่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ
 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ.....78

ตารางที่ 12 คำชี้แจงสิทธิและหน้าที่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ
 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....79

ตารางที่ 13 คำชี้แจงสิทธิและหน้าที่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ
 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 ด้านความไว้วางใจ.....80

ตารางที่ 14 คำชี้แจงสิทธิและหน้าที่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของ
 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 ด้านการเข้าถึงจิตใจ.....81

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของ
 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
 โดยภาพรวมและรายด้าน.....82



บทที่ 1

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 ถือเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เศรษฐกิจและบริการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ความรู้ และนวัตกรรม มีการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตแทนการใช้แรงงานแบบเดิม สะท้อนให้เห็นว่าคนที่ประสบความสำเร็จได้จะต้องมีทักษะในการเผชิญกับโลกที่ซับซ้อนขึ้น¹ การศึกษาจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองและเป็นพลังการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้²

อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555-2559 มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ผลิดกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง ช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรมมีความรับผิดชอบ มีสุขภาพะทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ พัฒนาริชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทย ทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน³

¹ สถาบันพัฒนาผู้บริหาร, **หลักการจัดการศึกษายุคใหม่** (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2548), 3.

² เรื่องเดียวกัน, 6.

³ สุรียา เสถียรกิจอำไพ, “กิจกรรมนักศึกษากับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต” (เอกสารในการสัมมนาเรื่องกิจกรรมประชุมเชียร์และรับน้องใหม่เครือข่ายบัณฑิตอุดมคติไทยภาคตะวันตก เสนอที่รอยัลริเวอร์แคว กาญจนบุรี, 29 มกราคม 2552), 4.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษานับได้ว่าเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ การผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรอบรู้ด้านวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ พัฒนาสังคม เป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเพียงอย่างเดียวไม่อาจทำให้ผู้เรียนเกิดบุคลิกภาพที่สังคมต้องการได้อย่างสมบูรณ์ ปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์มีปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น ปัจจัยด้านวิชาการ ปัจจัยด้านบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม⁴

นโยบายการพัฒนาอุดมศึกษามุ่งเน้นการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศในเชิงบูรณาการกับการศึกษาทุกระดับและการศึกษาสู่การมีงานทำ มีเป้าหมายสำคัญว่าภายในไต่กรอบ 2 ปี กระทรวงศึกษาธิการจะสามารถพัฒนา 4 ศักยภาพของพื้นที่ใน 5 กลุ่มอาชีพใหม่ให้สามารถแข่งขันได้ใน 5 ภูมิภาคหลักของโลก โดยในส่วนของพัฒนานิสิตนักศึกษาได้เน้นย้ำสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดำเนินการเป็นพิเศษในการให้สถาบันอุดมศึกษาค้นหาผู้มีความสามารถพิเศษ มีอัจฉริยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น กีฬา ดนตรี ศิลปวัฒนธรรมมาส่งเสริมพัฒนาเพิ่มทักษะเพื่อก้าวสู่โลกอาชีพ สร้างรายได้ พร้อมทั้งสร้างผู้นำตามธรรมชาติ โดยเน้นการแก้ปัญหาวิกฤตต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อนักศึกษา⁵ ดังนั้นการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดประสบการณ์ให้แก่ นิสิต นักศึกษา นอกเหนือไปจากการเรียนการสอนตามปกติ งานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรงที่จะเสริมสร้างประสบการณ์เหล่านี้คือ งานกิจการนักศึกษาซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา โดยการสนับสนุนการจัดการศึกษานอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดบริการ จัดสวัสดิการ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นิสิต นักศึกษา เกิดความรับผิดชอบ ปลูกฝังทัศนคติในการดำเนินชีวิต⁶

การพัฒนานิสิต นักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมมีองค์ประกอบหลายประการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในฐานะหน่วยงานกลางในการกำกับดูแลนโยบายด้านการอุดมศึกษาของประเทศ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ของโลกและกระแสโลกาภิวัตน์ และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการที่มุ่งเน้นพัฒนามหาวิทยาลัยเข้าสู่ระดับโลก

⁴ สำนักงานการอุดมศึกษา, สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา, **ปรัชญาการอุดมศึกษาไทย** (ม.ป.ท., 2552), 4.

⁵ สกฤต บุญยทัต, “สิ่งซึ่งงามวิไล” (เอกสารประกอบการประชุมผู้นำนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2555 เสนอที่ เดอะเลกาซีรีสอร์ท กาญจนบุรี, 14 กรกฎาคม 2555), 7.

⁶ เรื่องเดียวกัน, 9.

พัฒนาระบบการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้คู่คุณธรรม สร้างความตระหนักในสิทธิ์และหน้าที่ ความเสมอภาค และดำเนินการให้การศึกษาเป็นพื้นฐานของสังคมประชาธิปไตยอย่างแท้จริง⁷

งานด้านกิจการนิสิตเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับภารกิจ ในด้านการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานิสิตทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา วิถีชีวิตและจิตใจ เป็นการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีพัฒนาการทางด้านวิชาการ (academic development) และพัฒนาการความเป็นมนุษย์ (human development) กระบวนการดำเนินงานกิจการนิสิตทำได้หลากหลาย เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำ การสรรหา การรับเข้าเรียน การบริการด้านที่พัก การศึกษา การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม การปรับตัวเข้ากับวิธีการศึกษา ซึ่งจะต้องประสานสอดคล้องเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อก่อให้เกิดพัฒนาการ แก่นิสิตนักศึกษา⁸

ปัญหาของการวิจัย

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์เป็นหน่วยงาน หนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมโดยได้จัดให้มี การบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา โดยดำเนินงานด้านบริการ และสวัสดิการนักศึกษาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาดำเนินกิจกรรมนักศึกษา ด้านบำเพ็ญประโยชน์ ศิลปวัฒนธรรม กีฬา วิชาการและการพัฒนาจริยธรรมเพื่อเป็นประสบการณ์ เสริมนอกหลักสูตรอันจะพัฒนานักศึกษาด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม ฝึกฝนความเป็น ผู้นำและการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม และนอกจากนี้กองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ยังจัดให้มีการบริการและสวัสดิการด้านชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษามีความ พร้อมในการศึกษาเล่าเรียนได้อย่างเต็มความสามารถซึ่งบริการและสวัสดิการดังกล่าว ได้แก่ หอพัก นักศึกษา การให้คำปรึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดหางาน การศึกษา ทุนการศึกษา โครงการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของรัฐบาล การศึกษาวิชาทหาร บริการอนามัย การประกันอุบัติเหตุ ส่วนบุคคล สนามกีฬา สระว่ายน้ำและโรงอาหาร เป็นต้น⁹

⁷ สำเนา ขจรศิลป์, **มิติใหม่กิจการนักศึกษา** (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต, 2542), 8.

⁸ เรื่องเดียวกัน, 11.

⁹ สุกุล บุญยทัต, “สิ่งซึ่งงามวิไล” (เอกสารประกอบการประชุมผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2555 เสนอที่ เดอะเลกาซีรีสอร์ท กาญจนบุรี, 14 กรกฎาคม 2555), 14.

จากรายงานการประเมินคุณภาพภายในของกิจการนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2557 สรุปว่า สมรรถนะของบุคลากรมีความความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานของกิจการนักศึกษาประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักศึกษาผู้มาขอรับบริการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการของกิจการนิสิตสรุปได้ว่า ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการบุคลากรของกิจการนักศึกษาคือ ขาดอธยาศัยไมตรีที่ดี เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงออกถึงความเป็นมิตร ขาดการเข้าอกเข้าใจนักศึกษาที่มาใช้บริการ ส่วนด้านทักษะของบุคลากร ได้แก่ การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า บุคลากรขาดทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ เป็นต้น¹⁰ นักศึกษามีความคิดเห็นว่าสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาปรับปรุงคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่นักศึกษาสงสัย อาทิเช่น ความเชี่ยวชาญด้านงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติจัดทำโครงการกิจกรรมนักศึกษา และต้องการให้บุคลากรด้านกิจกรรมนักศึกษาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในเวลา 19.00-21.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาแต่ละชมรมจะนัดพบกันเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมซึ่งหากมีข้อสงสัยและต้องการคำปรึกษา ก็จะสามารถมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับคำแนะนำในช่วงเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้เพราะในเวลาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาราชการก็ตรงกับเวลาที่นักศึกษาต้องเข้าเรียน¹¹ เจ้าหน้าที่ด้านกิจกรรมกีฬาควรมีความเชี่ยวชาญด้านกติกากีฬาประเภทต่าง ๆ¹² การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร เป็นต้น¹³ จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวนั้นเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์เกี่ยวกับการบริหารงานของกิจการนักศึกษารูปได้ว่า งานด้านกิจการนักศึกษานั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเอื้ออำนวยความสะดวกและการจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน อาทิเช่น การจัดบริการที่พักให้แก่นักศึกษา การจัดบริการแนะแนวการศึกษา อาชีพ และบริการให้คำปรึกษา ตลอดจนการให้บริการด้านอื่น ๆ

¹⁰ รายงานการประเมินคุณภาพภายในของกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, กรกฎาคม 2557.

¹¹ สัมภาษณ์ นายปฐมพร รวมสุข, ตำแหน่งประธานชมรมฟุตบอล มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 10 มีนาคม 2559.

¹² สัมภาษณ์ นายนพดน้อย พรหมศิลป์, ตำแหน่งประธานชมรมกอล์ฟ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 10 มีนาคม 2559.

¹³ สัมภาษณ์ นายฐากร ชินราช, นักศึกษาที่รับบริการจากกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 10 มีนาคม 2559.

ช่วยให้นักศึกษาได้ค้นพบตัวเอง ตลอดจนเพื่อเสริมเติมเต็มศักยภาพของนักศึกษา โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านกิจการนักศึกษา มีใจรักในการให้บริการ ซึ่งโดยรวมแล้วก็คือมีสมรรถนะในการบริการ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นก็คือสมรรถนะของบุคลากรและการบริหารคุณภาพการบริการนั่นเอง¹⁴

สำหรับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา จากรายงานการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา พบปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านหอพัก ปัญหาที่พบคือ จำนวนหอพักไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา สภาพหอพักแออัด 2) ด้านงานอนามัย ปัญหาที่พบคือ ไม่มีบริการพยาบาลในเวลาพักกลางวันและนอกเวลาราชการ 3) งานด้านกิจกรรมนักศึกษาคือ ขาดที่ทำการของชมรมในบางชมรมส่งผลให้นักศึกษาในบางชมรมไม่มีที่นัดพบกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม¹⁵ จะเห็นได้ว่าข้อมูลจากบทสรุปผู้บริหารนั้นทำให้ทราบถึงการให้บริการที่ควรปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการ และสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ใช้บริการกองกิจการนักศึกษา สรุปได้ว่า งานด้านกิจกรรมนักศึกษา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างดี มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี¹⁶ ส่วนด้านหอพักนักศึกษาสิ่งที่อยากให้ปรับปรุงคือด้านสิ่งแวดล้อม หอพักแออัด ภูมิทัศน์ไม่ร่มรื่น ห้องน้ำไม่สะอาด และต้องการให้มีมุมอ่านหนังสือ ห้องนั่งเล่น และห้องทำกิจกรรมภายในหอพักมากกว่านี้¹⁷

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการนำพาให้กองกิจการศึกษามีคุณภาพการบริการที่ดีคือ ความสามารถของบุคลากร ประกอบกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (competency) ถือได้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคคล รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกันกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาอันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

¹⁴ สัมภาษณ์ นายกมล แผลงทับ, ตำแหน่งผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 10 มีนาคม 2559.

¹⁵ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, “บทสรุปผู้บริหารการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558,” 2558, 2.

¹⁶ สัมภาษณ์ นายณรงค์ฤต ธีรลदानนท์, ตำแหน่งประธานชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 10 มีนาคม 2559.

¹⁷ สัมภาษณ์ นางสาวสุรีย์รัตน์ สิงห์เทียน, ตำแหน่งประธานหอพักเพชรรัตน 3 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 16 มีนาคม 2559.

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการศึกษา สังกัดกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จึงสนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
2. เพื่อทราบคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

คำถามของการวิจัย

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามสำหรับการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ดังนี้

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อยู่ในระดับใด
3. สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อยู่ในระดับปานกลาง
3. สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กัน

ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเชิงระบบของลูเนนเบิร์กและออร์นสไตน์ (Lunenburg and Ornstein) ลักษณะเป็นการจัดการเชิงระบบ โดยพื้นฐานขององค์การทางการศึกษามี 5 ส่วน คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ ทรัพยากรทางกายภาพ และข้อมูลต่าง ๆ 2) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation process) ได้แก่ การดำเนินการภายในขององค์กรและระบบของ การจัดการการดำเนินงาน 3) ปัจจัยนำออกหรือผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ความพึงพอใจของชุมชน ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และผลของการจัดการศึกษา 4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัจจัยนำออกหรือกระบวนการขององค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกปัจจัยนำเข้าในการบริหารงานในรอบต่อไป ข้อเสนอแนะอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการเปลี่ยนแปลงและผลผลิตในอนาคต และ 5) สภาพแวดล้อม (Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กรรวมถึงพลังของสังคม การเมือง การปกครองและเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรมาเป็นกรอบของการวิจัยที่เสนอว่า องค์กรที่เป็นระบบเปิดจะประกอบไปด้วยระบบย่อย ๆ ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยระบบจะยอมรับปัจจัยนำเข้า (input) มีกระบวนการ (process) เปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต (output) ซึ่งปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (context) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร¹⁸ และสำหรับมหาวิทยาลัยก็เช่นกัน ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ นโยบาย สารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก งบประมาณ บุคลากร และมีการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ (process) การบริหารการอุดมศึกษาไทย ในปัจจุบันจะดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมที่จะทำให้ผลผลิตประสบความสำเร็จได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ จุดมุ่งหมายและภารกิจดังกล่าวจึงทำให้เกิดการดำเนินงานในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารวิชาการและเทคโนโลยี การบริหารงานบุคคล การบริหารทรัพยากร การบริหารการเงิน การบริหารกิจการนิสิตนักศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา ผลผลิต (output) ที่ได้นั้นจะทำให้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต การงาน การดำเนินกิจกรรมและพัฒนาองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรม ปลูกฝังให้บุคลากร นิสิตนักศึกษาตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ประกอบทั้งหลายเหล่านี้มีผลกระทบต่อเนื่องและยังมีปัจจัยซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (context) ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่

¹⁸ Fred C. Lunenburg and Allan C. Ornstein, **Educational administration: Concepts and practices**, 5th ed. (Belmont, CA: Wadsworth/Cengage Learning, 2008), 201-202.

สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม และนำข้อมูลจากผลผลิตที่ได้เป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารงานให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นไป¹⁹

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผู้เสนอไว้ ดังนี้ สมรรถนะสำหรับข้าราชการ พลเรือนไทย จำแนกสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (core competencies) ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของข้าราชการทุกคน และจะใช้กับทุกตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนสามัญ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competencies) ที่กำหนดตามกลุ่มงาน (job family) ซึ่งจะมีความยืดหยุ่น โดยกำหนดให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับส่วนราชการเองได้ ระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยมีแนวความคิดในการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้มีการกำหนดสมรรถนะหลักไว้ 5 ประการ ดังนี้ สมรรถนะหลัก (core competencies) ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) 2) การบริการที่ดี (service mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และคุณธรรมจริยธรรม (integrity) 5) การทำงานเป็นทีม (teamwork)²⁰ ส่วนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ได้กำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในส่วนของสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) 2) การบริการที่ดี (service mind) 3) การพัฒนาตนเอง (self - development) และ 4) การทำงานเป็นทีม (teamwork)²¹ สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในต่างประเทศสรุปดังนี้ กรีน (Green) เสนอว่าสมรรถนะบุคคลโดยจัดให้อยู่ในรูปของโมเดลสมรรถนะ (competency model) แบ่งเป็น 2 กลุ่มทักษะ 24 ตัวชี้วัด ดังนี้ คือ 1) กลุ่มทักษะที่ทำให้เกิดผลการดำเนินงาน (performance skills) ประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด ดังนี้ ด้านความสามารถในการปรับตัว (adaptability) ได้แก่ 1.1) มีความยืดหยุ่น 1.2) มีความคิดริเริ่มการเปลี่ยนแปลง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal) ได้แก่ 1.3) มีส่วนร่วมในทีม 1.4) มีความเป็นผู้นำ 1.5) สามารถจัดการความขัดแย้ง 1.6) ยอมรับในความแตกต่าง 1.7) สามารถให้บริการ ด้านลักษณะ

¹⁹ สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, **แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา: รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา** (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2553), 56.

²⁰ สำนักงานข้าราชการพลเรือน, **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย** (กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง, 2553), 2-33.

²¹ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา, **โครงการศึกษารูปแบบสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2551-2552** (กรุงเทพฯ: เดคคอดีตีไซน์, 2552), 16.

นิสัยในการทำงาน (work habits) ได้แก่ 1.8) มีความซื่อสัตย์ 1.9) สามารถจัดการตนเองได้ 1.10) สามารถสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและผู้อื่น 1.11) สามารถติดตามกระบวนการทำงานได้

2) กลุ่มความรู้ทางเทคนิคและทักษะในงาน (technical knowledge and job skills) ประกอบด้วย 13 ตัวชี้วัด ดังนี้ ด้านทรัพยากร (resources) ได้แก่ 2.1) สามารถจัดสรรงบประมาณ 2.2) สามารถจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2.3) สามารถจัดสรรกำลังคน ด้านข้อมูล (information) ได้แก่ 2.4) สามารถรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลที่ได้ 2.5) สามารถจัดโครงสร้างและบำรุงรักษาข้อมูล 2.6) สามารถตีความและสื่อสารข้อมูล 2.7) สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล ด้านระบบ (system) ได้แก่ 2.8) สามารถเข้าใจระบบสามารถติดตามผลการดำเนินงาน 2.9) สามารถปรับปรุงและออกแบบระบบ ด้านเทคโนโลยี (technology) ได้แก่ 2.10) สามารถคัดเลือกเทคโนโลยี 2.11) สามารถประยุกต์เทคโนโลยีเข้ากับการทำงาน 2.12) สามารถบำรุงรักษา และ 2.13) แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น²² และนอกจากนี้แมคเคลแลนด์ (McClelland) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ (motives and attitude)²³

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการนั้น มีแนวคิดที่หลากหลายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์จึงมุ่งเน้นที่การบริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการเป็นเลิศย่อมส่งผลดีในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นจึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ต่อไป ฉะนั้นสำหรับองค์กรธุรกิจบริการ มีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติ ดังนี้คือ 1) ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจักต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้วก็ตาม แต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็ย่อมไร้คุณค่า 2) ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพราะคุณภาพการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

²² Paul C. Green, **Building Robust Competencies** (San Francisco: Jossey-Bass Ins., 1999), 151.

²³ David C. McClelland, "Testing for Competence Rather Than Intelligence" **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

ดังนั้นการบริการจึงต้องมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ คุณภาพ การบริการนั้นไม่ได้วัดจากปริมาณ แต่วัดจากความพึงพอใจของลูกค้า หรือความตั้งใจของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ 3) ให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดก็คือการบริการที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ครบถ้วนถึงแม้จะมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อยก็ตามก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 4) ให้บริการตามความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการทันกำหนดแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสามารถตอบสนองได้รวดเร็วก่อนเวลาที่กำหนดด้วย 5) ให้บริการโดยไม่ก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่น การบริการไม่ว่าลักษณะใดก็ตามต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและรอบด้านจะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่เกินแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยยึดหลักว่าในการให้บริการพึงระมัดระวังว่าต้องไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย²⁴

ส่วนจुरาน (Juran) เสนอว่า คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ (quality planning) คือ กระบวนการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและการออกแบบการทำงานในการให้บริการขององค์กรเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า 2) การควบคุมคุณภาพ (quality control) คือ การตรวจ ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องไปถึงลูกค้า 3) การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) คือ การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากเดิมที่มีแผนคุณภาพและมีมาตรฐานแล้ว²⁵

นอกจากนี้พาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้เสนอว่าการประเมินคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้ สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย เมื่อผู้ใช้มีปัญหาและสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหา

²⁴ สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ 6 (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, 2554), 91-92.

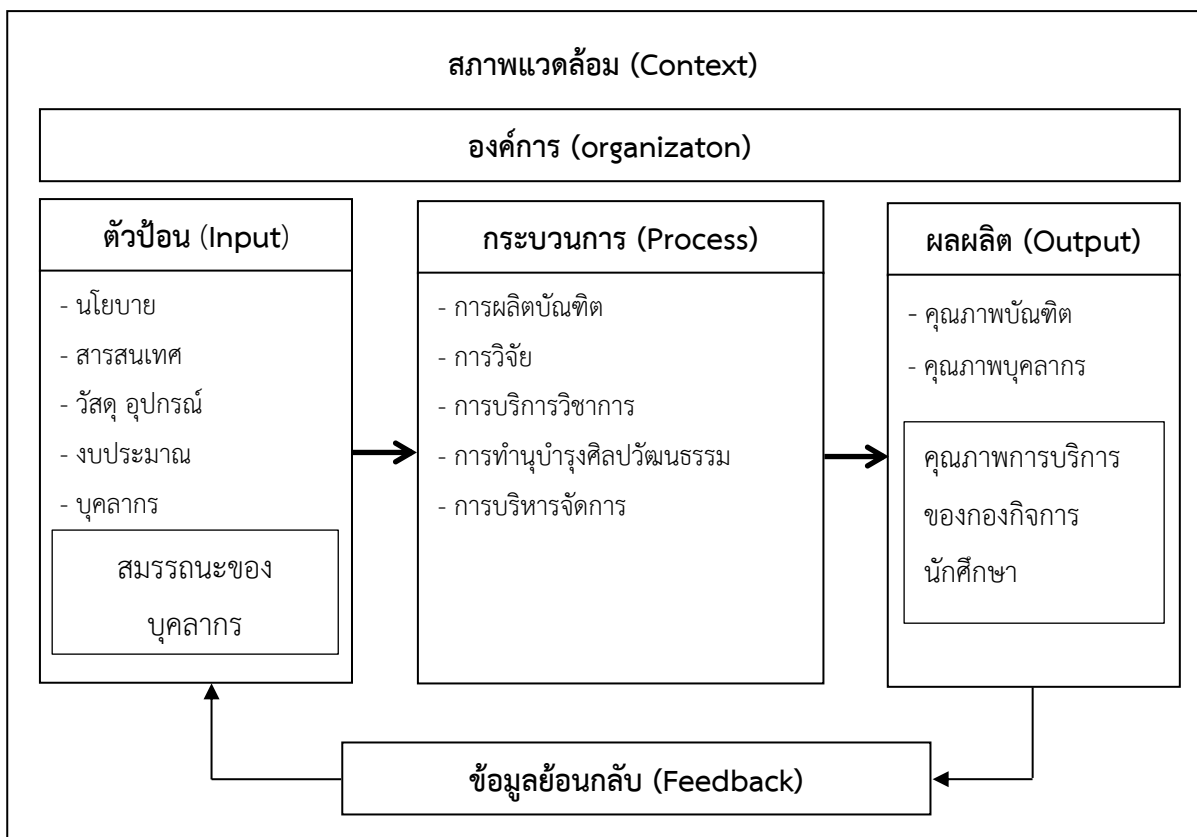
²⁵ Joseph Juran, **Quality Control Handbook** (New York: McGraw-Hill, 2010), 194.

ของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ 4) ความไว้วางใจ (assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพ และเป็นมิตร 5) การเข้าถึงจิตใจ (empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจ มีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ²⁶

อย่างไรก็ดี แฮเมลและพรฮาธาลาด (Hamel and Prahalad) ได้เคยเขียนหนังสือเรื่อง *Competing for The Future* ซึ่งเสนอไว้ว่า core competencies นั้นเป็นความสามารถหลักของธุรกิจซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใดจึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่มีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น และสำหรับประเทศไทยนั้นหน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจและนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น²⁷ ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1

²⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press, 1990), 26.

²⁷ เทื่อน ทองแก้ว, **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ** (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550), 11.



แผนภูมิที่ 1 ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย

ที่มา : Fred C. Lunenburg and Allan C. Ornstein, **Educational administration: Concepts and practices**, 5th ed. (Belmont, CA: Wadworth/Cengage Learning, 2008), 201-202.

: สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, **แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา: รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา** (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2553), 56.

: David C. McClelland, "Testing for Competence Rather Than Intelligence," **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press, 1990), 26.

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรผู้วิจัยนำแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) 4) บุคลิกลักษณะ

ประจำตัวของบุคคล (trait) และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ (motives and attitude)²⁸ ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (empathy)²⁹ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2

สมรรถนะของบุคลากร (X_{tot})	คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา (Y_{tot})
1. ความรู้ (knowledge) (x_1)	1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) (Y_1)
2. ทักษะ (skill) (x_2)	2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) (Y_2)
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) (x_3)	3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) (Y_3)
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) (x_4)	4. ความไว้วางใจ (assurance) (Y_4)
5. แรงจูงใจและเจตคติ	5. การเข้าถึงจิตใจ (empathy) (Y_5)

แผนภูมิที่ 2 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : David C. McClelland, "Testing for Competence Rather Than Intelligence" **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press, 1990), 26.

²⁸ David C. McClelland, "Testing for Competence Rather Than Intelligence" **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

²⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press, 1990), 26.

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อสมรรถนะของบุคลากรและคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยาม ขอบเขตของศัพท์เฉพาะที่นำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

สมรรถนะของบุคลากร หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคลากรเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) 5) แรงจูงใจและเจตคติ (motives and attitude)

คุณภาพการบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ที่จะอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (empathy)

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ หมายถึง ส่วนราชการระดับกองของมหาวิทยาลัยศิลปากร แต่งตั้งตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม 0202/12933 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2535 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อะไรและประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาดำเนินการตามอัธยาศัย และ 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากที่ได้กล่าวถึงสภาพปัจจุบัน ปัญหา วัตถุประสงค์ และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ในบทที่ 1 ไปแล้วนั้น ส่วนในบทที่ 2 นี้จะเป็นการกล่าวถึง วรรณกรรม แนวคิดของนักการศึกษา และนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ 1) สมรรถนะหลักของบุคลากร 2) คุณภาพการบริการ 3) กองกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมรรถนะของบุคลากร

แนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะ ในการแข่งขัน ซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้เป็นปัจจัยในการ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งเป็นปัจจัยต่อการพัฒนาองค์กร การพัฒนาทุนมนุษย์ ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน ต้องมีการวางแผนอย่างมีกลยุทธ์โดยสร้างกลยุทธ์ ในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน ประกอบด้วย 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี อย่างมีระบบ 2) การสร้างคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ 3) การทำให้ทรัพยากรมนุษย์หายาก และ 4) การทำให้ทรัพยากรมนุษย์เลียนแบบได้ยาก องค์ประกอบ 4 ประการนี้จะช่วยในการพัฒนา ทุนมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้มีสมรรถนะในการแข่งขันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ ให้มีสมรรถนะในการแข่งขันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะ และสร้างศักยภาพให้แก่ตนเองซึ่งส่งผลให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไป³⁰

ความเป็นมา

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของแมคเคลแลนด์ (McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์

³⁰ ประไพทิพย์ ลือพงษ์, การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน The Competency Development of Human Resource, เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, เข้าถึงได้จาก www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct.../aw014.pdf

ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพนั้นยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ต่อมาในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคลแลนด เป็นผู้บริหารอยู่เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่าซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดี แต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จจึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลแลนดจึงได้เขียนบทความเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลแลนดเรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ในปี ค.ศ.1982 โบยาตซีส (Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competence Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 แฮเมลและพราฮาลาด (Hamel and Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญคือ core competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใดจึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่มีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จจึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น และสำหรับประเทศไทยนั้นหน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจและนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น³¹

³¹ เทื่อน ทองแก้ว, สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550), 11.

ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า สมรรถนะ (Competency) มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันออกไป และมักเข้าใจไม่ตรงกัน ดังนั้นการกำหนดความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competency) จึงได้มีผู้ให้นิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer) ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะที่เป็นรากฐานของบุคคลหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้³² ส่วนเชอร์มอน (Shermon) นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถและคุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ³³ แพร์รี (Parry) นิยาม คำว่าสมรรถนะว่าเป็น กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา³⁴ บอยทซีส (Boyatzis) สมรรถนะ คือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่ง กำหนดพฤติกรรม ของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึง ความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคล มุ่งมั่น ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ³⁵ และสำหรับแมคเคลแลนด์ (McClelland) สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายใน ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผล การปฏิบัติงานที่ดีหรือ ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ³⁶

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ คุณลักษณะ อื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ

³² Lyle M. Spencer and Sign M. Spencer, **Competence at Work: Models for Superior Performance** (The United State of America: John Wiley and Sons Inc, 1993), 9.

³³ Ganesh Shermon, **Competency Based HRM: A Strategic Resource for Superior Performance** (New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2004), 105.

³⁴ Scott B. Parry, **Evaluating the Impact of Training** (Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development, 1997), 52.

³⁵ Richard E. Boyatzis, **The competent manager: A model for effective performance** (New York: Wiley, 1982), 69-71.

³⁶ David C. McClelland, “Testing for Competence Rather Than Intelligence” **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะ ต้อง มีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น ออดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของ “บริการที่ดี” ด้วยการให้บริการ ตามที่ผู้รับบริการต้องการได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง “สมรรถนะ” ก็คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นกลุ่ม พฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการเพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบ ที่องค์กรกำหนดแล้วจะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์กรบรรลุ เป้าประสงค์ที่ต้องการได้ เช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดีเพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์คือ การทำให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชน³⁷ เช่นเดียวกับ ณรงค์วิทย์ แสนทอง ได้ให้คำจำกัดความว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ทักษะ อุปนิสัย ทักษะ และพฤติกรรมที่คนแสดงออกมาซึ่งเป็นที่ประจักษ์ที่แท้จริงของคน ๆ นั้น ไม่ใช่การเสแสร้ง ไม่เหมือนกับพฤติกรรมที่สามารถเสแสร้งแกล้งทำได้ชั่วคราว ถ้าคนไหน มีความสามารถเรื่องการบริการไม่ว่าคน ๆ นั้นจะอยู่ที่ไหน อยู่กับใคร เขาจะแสดงออกถึงความมีน้ำใจ ในการให้บริการคนอื่นเสมอ แต่ถ้าเขามีเพียงพฤติกรรมเขาจะแสดงออกกับคนเพียงบางคน บางสถานที่หรือบางเวลาเท่านั้น เราจะสังเกตเห็นความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมกับความสามารถ ได้อย่างชัดเจน³⁸ นอกจากนี้ ดนัย เทียนพุ่ม ยังได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง การบูรณาการ ความรู้ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลจนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือ มีประสิทธิผล³⁹ ซึ่งสอดคล้องกับ แสงสุรีย์ ทศนพูนชัย ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของแต่ละบุคคลสามารถวัดหรือสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็นซึ่งอาจจะเกิด ได้จากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือจากประสบการณ์ในการทำงานหรือจากการฝึกอบรม⁴⁰

³⁷ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, **สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพ การบริหารทรัพยากรบุคคล** (กรุงเทพฯ: พี.เอสพีวิ่ง, 2548), 7.

³⁸ ณรงค์วิทย์ แสนทอง, **มารู้จัก Competency กันเถอะ** (กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547), 51.

³⁹ ดนัย เทียนพุ่ม, **ความสามารถในทรศนะ ดร.ดนัย เทียนพุ่ม** (กรุงเทพฯ: บริษัทเอ. อาร์.อินฟอร์เมชั่น แอน พับลิเคชั่น จำกัด, 2550), 20.

⁴⁰ แสงสุรีย์ ทศนพูนชัย, “การพัฒนาความสามารถในการทำงาน,” **For Quality** 12, 91 (2548): 110 – 113.

ดังที่วัฒนา พัฒนพงศ์ ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นเรื่องของการใช้ความสามารถ ซึ่งได้นิยามไว้ว่า สมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (paradigm) ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร⁴¹

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้ ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถวัดหรือสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็น สิ่งเหล่านี้จะเกิดได้จากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือจากประสบการณ์ในการทำงานหรือจากการฝึกอบรมซึ่งจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจนทำให้ผลงานนั้นมีประสิทธิผล

องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของสมรรถนะ นำเสนอ ดังนี้

สำนักงานข้าราชการพลเรือนได้เสนอแนวคิดแบบจำลองของสมรรถนะ (competency model) ซึ่งเป็นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการจัดทำสมรรถนะของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 1) กลุ่มสมรรถนะ (competency categories) 2) ชื่อและคำจำกัดความของสมรรถนะ (competency name and definition) 3) ระดับความสามารถ (proficiency scale) และ 4) ตัวชี้วัดของพฤติกรรม (behavioral indicators) อธิบายได้ดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะ (competency categories) ประกอบด้วย สมรรถนะ กลุ่มที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องมีคือ สมรรถนะหลัก (core competency) และกลุ่มที่เป็นสมรรถนะตามสายงาน (functional competency) ซึ่งเป็นความรู้ความสามารถที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน

2. ชื่อและคำจำกัดความของสมรรถนะ (competency name and definition) สมรรถนะแต่ละเรื่องที่มีอยู่ในกลุ่มของสมรรถนะหลัก (core competency) และกลุ่มของสมรรถนะตามสายงาน (functional competency) จะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจนเพื่อที่จะสื่อให้ผู้ที่อ่านและผู้ที่ใช้ได้เข้าใจ

3. ระดับความสามารถ (proficiency scale) คือ ระดับ (level) ของความสามารถหรือระดับพฤติกรรมของสมรรถนะแต่ละเรื่องเพื่อที่จะนำไปเป็นหลักในการกำหนดว่าบุคลากรในองค์กร

⁴¹ วัฒนา พัฒนพงศ์, BSC และ KPI เพื่อการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน (กรุงเทพฯ: แปซิฟิค, 2546), 33.

จะต้องมีความสามารถในแต่ละเรื่องของสมรรถนะระดับใด ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดระดับของพฤติกรรมอยู่ 5 ระดับ ดังนี้

- 3.1 รู้ เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น (knowledge)
- 3.2 เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการ สรุปประเด็นสำคัญได้ (comprehension)
- 3.3 ประยุกต์ใช้ได้ (application)
- 3.4 วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ (analysis and synthesis)
- 3.5 ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือก จัดทำนโยบายเชิงป้องกัน (evaluation)

แต่ในบางเรื่องการเขียนระดับพฤติกรรมของสมรรถนะ (competency) อาจเขียนได้ไม่ถึง 5 ระดับ ซึ่งแล้วแต่เนื้อหาและความเฝ้ายอดของข้อเท็จจริงของสมรรถนะในเรื่องนั้น ๆ

4. ตัวชี้วัดของพฤติกรรม (behavioral indicators) คือ ตัวชี้วัดพฤติกรรมในแต่ละระดับจะต้องเป็นที่ยอมรับได้ว่าบุคลากรคนนั้นมีระดับของความสามารถหรือระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ต้องการหรือไม่⁴²

ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์ เสนอว่า สมรรถนะจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ฐานข้อมูลสมรรถนะองค์กร (competency basket) หมายถึง ฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งหมดภายในองค์กร สมรรถนะแต่ละตัวจะได้รับการออกแบบตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

2. ประเภทของสมรรถนะ (competency categories) หมายถึง การจำแนกสมรรถนะออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ เช่น สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายวิชาชีพ สมรรถนะร่วมของแต่ละกลุ่มงาน สมรรถนะเฉพาะทาง และสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

3. ชื่อสมรรถนะและคำจำกัดความ (competency name) เป็นการกำหนดหรือตั้งชื่อสมรรถนะแต่ละตัวให้ชัดเจน บ่งชี้ความแตกต่างกับสมรรถนะตัวอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจตรงกัน

4. ระดับของสมรรถนะ (proficiency scale) เป็นการกำหนดระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถของแต่ละสมรรถนะ ซึ่งการแบ่งระดับความสามารถตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา (hierarchy scale) การแบ่งระดับความสามารถตามระดับโครงสร้างของการบังคับบัญชาเป็นการสะท้อนให้เห็นความแตกต่างของลำดับชั้นการบังคับบัญชากับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน เช่น ระดับ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2 พนักงานระดับบังคับ

⁴² David C. McClelland, "Test for Competence, Rather Than Intelligence," *American Psychologists* (New York, 1973), 57 - 83.

บัญชาและวิชาชีพ ระดับ 3 พนักงานระดับผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า ระดับ 4 พนักงานระดับผู้จัดการส่วน ระดับ 5 พนักงานระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือกรรมการผู้จัดการ

5. ดัชนีวัดพฤติกรรม (behavior indicators) หมายถึง การกระทำ ปฏิบัติ หรือการทำตามบทบาทหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ในการกำหนดตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรมนี้ควรระบุเป็นพฤติกรรมที่วัดได้ชัดเจน ควรขึ้นต้นประโยคด้วยคำกริยา เช่น อธิบาย วิเคราะห์ วินิจฉัย ออกแบบ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละคนอาจแปลความหมายที่แตกต่างกัน ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรมในแต่ละระดับแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

5.1 พฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (key result area) หมายถึง ความสามารถหรือพฤติกรรมหลัก ๆ ในระดับนั้นที่คาดหวังให้บุคลากรแสดงออกมา

5.2 ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรมหลัก (key behavior indicators) หมายถึง พฤติกรรมย่อยที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ ซึ่งในแต่ละระดับอาจมีพฤติกรรมย่อยที่พฤติกรรมก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องเขียนให้ครอบคลุมพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง⁴³

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer) เสนอว่าการนำแนวคิดมากำหนดเป็นสมรรถนะนั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. กลุ่มของสมรรถนะ (competency cluster) เป็นกลุ่มที่จัดตามความต้องการเพื่อวิเคราะห์จำแนกพฤติกรรมระหว่างผู้ที่เข้าใจงานอย่างลึกซึ้งกับผู้ที่เข้าใจงานอย่างผิวเผิน โดยกลุ่มหนึ่งจะมีหนึ่งสมรรถนะหรือมากกว่าก็ได้ เช่น กลุ่มการช่วยเหลือและการบริการ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 ด้าน คือ ความเข้าใจในด้านปฏิสัมพันธ์ และการให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. มิติ (dimensions) เป็นมิติของสมรรถนะโดยครอบคลุมถึงความรู้สึกที่ต้องการอย่างแท้จริงและความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้น ขนาดของผลกระทบต่อคนและโครงการ ความซับซ้อนของพฤติกรรม ความพยายามและความเป็นเอกลักษณ์ของงานแล้วนำมากำหนดจำนวนมิติในแต่ละสมรรถนะซึ่งส่วนมากสมรรถนะหนึ่งจะประกอบด้วย 2 มิติ คือ มิติเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า และมิติเกี่ยวกับการช่วยเหลือหรือบริการ

3. ระดับของสมรรถนะ (competency level) เป็นการอธิบายระดับพฤติกรรมของสมรรถนะ โดยทั่วไปมักจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ พฤติกรรมทางบวก พฤติกรรมเป็นกลาง

⁴³ รุติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์, “การพัฒนาระบบสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข,” (เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), 2548.)

และพฤติกรรมทางลบ แต่ละพฤติกรรมจะอยู่ในทุกมิติซึ่งมิติของแต่ละสมรรถนะจะพิจารณาถึงความต้องการจากที่กล่าวมาในข้างต้น⁴⁴

สำหรับแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (McClelland) เสนอว่าองค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตัวเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ เจตคติ (motive/attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น⁴⁵

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบสมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะกับบุคลากรที่มีอยู่นั้นในขณะนั้น ๆ หากพบว่าบุคลากรขาดความสามารถในด้านใดด้านหนึ่งองค์กรก็จะสามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

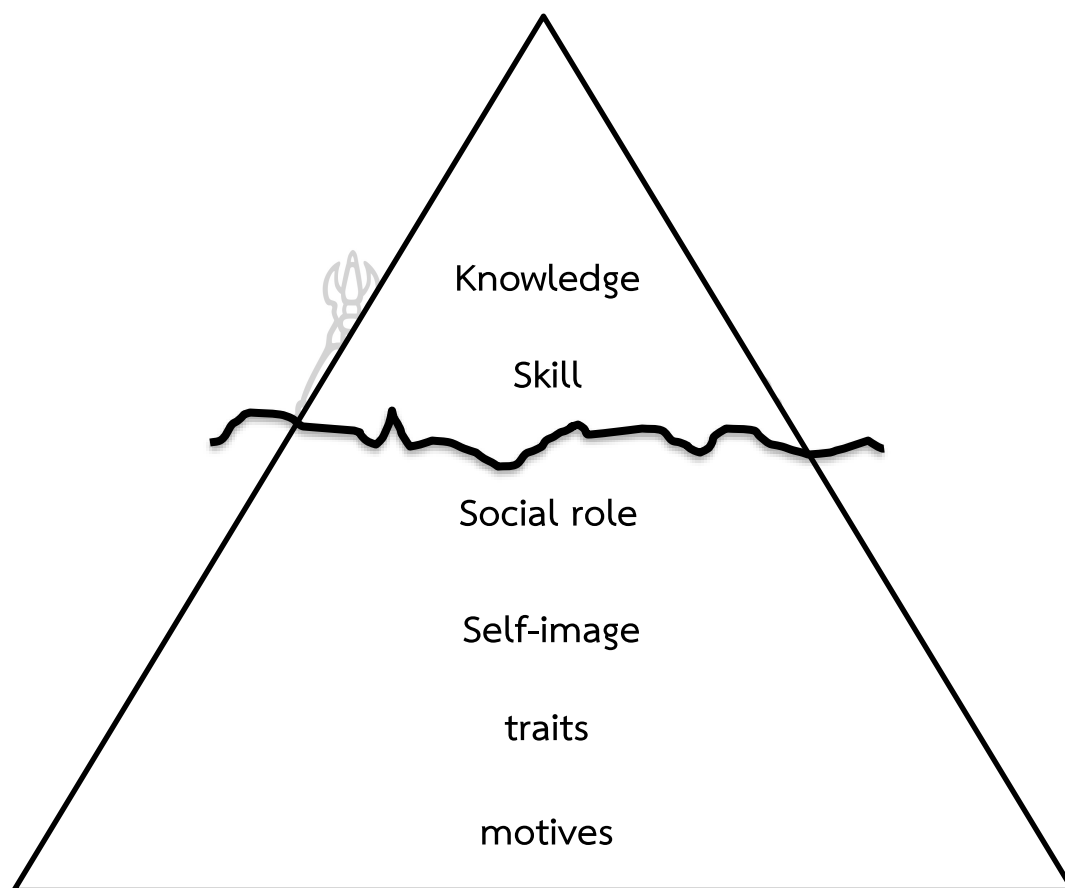
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะความสามารถอธิบายให้เข้าใจง่ายด้วยทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (iceberg model of competencies) ซึ่งอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็งที่มีทั้งส่วนที่มองเห็นได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) ซึ่งง่ายต่อการสังเกตและวัดได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่ยากต่อการสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ การแสดงบทบาทภายนอกต่อสังคม (social

⁴⁴ L. M. Spencer and S. G. Spencer, **Competence at work: Models for superior performance** (New York: Wiley, 1993), 7.

⁴⁵ David C. McClelland, "Test for Competence, Rather Than Intelligence," **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

role) ทักษะติดต่อตนเอง (self-image) อุปนิสัย (traits) และแรงจูงใจ (motives) ซึ่งการที่บุคคลมีความรู้และทักษะเพียง 2 อย่างนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นได้ บุคคลต้องมีแรงจูงใจจากภายใน อุปนิสัย ทักษะติดต่อตนเอง และการแสดงออกภายนอกที่เหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้อย่างโดดเด่น



แผนภูมิที่ 3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง

ที่มา : David C. McClelland, "Test for Competence Rather Than Intelligence," **American Psychologists** (New York, 1973): 57-83.

จากภาพ แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้อันน้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากองค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวมาทั้งหมด เรามักจะ

สังเกตเห็นได้เพียง 2 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเท่านั้น อีก 4 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น ค่อนข้างจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกันอีก ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับสมรรถนะจึงไม่ได้หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นด้วยว่าเกิดจากองค์ประกอบในเรื่องใด⁴⁶

ประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะนั้นได้รับการยอมรับกันค่อนข้างแพร่หลายว่าเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรสามารถมีกลไกบูรณาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะเชื่อมโยงกลยุทธ์ขององค์กรกับการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับโดดเด่นของบุคลากรได้ การที่มีสมรรถนะใช้ในองค์กรจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ช่วยให้เกิดประโยชน์ในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งประโยชน์เหล่านั้นสามารถนำมาใช้ในงานบุคคลขององค์กร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามท้องที่ที่ต้องการหรือมากกว่า

แมคเคลแลนด์ (McClelland) กล่าวถึง ประโยชน์ในการนำคุณลักษณะหรือสมรรถนะมาใช้ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงาน โดยการสังเกตการกระทำของบุคคลว่าจะต้องทำอะไรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จได้ มากกว่าจะอาศัยการคาดเดาจากลักษณะนิสัย หรือจากคุณสมบัติของบุคคล เช่น สติปัญญา
2. สามารถวัดและทำนายถึงผลการปฏิบัติงานได้ โดยบุคคลต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มากกว่าจะประเมินจากลักษณะนิสัย หรือจากคุณสมบัติของแต่ละบุคคล
3. ความสามารถของบุคคลนั้นสามารถที่จะเรียนรู้ และพัฒนาเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา ซึ่งต่างจากลักษณะนิสัย หรือคุณสมบัติของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก
4. คุณลักษณะหรือสมรรถนะจะต้องเชื่อมโยงกับผลผลิต (outcomes) ที่จะได้รับ ดังนั้นสมรรถนะจึงต้องกล่าวถึงการปฏิบัติงานของบุคคลตามความเป็นจริง⁴⁷

เทื่อน ทองแก้ว กล่าวถึงประโยชน์ของคุณลักษณะหรือสมรรถนะที่พึงประสงค์ไว้ว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์จะทำให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่องทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรที่มีพนักงานที่มีคุณลักษณะหรือสมรรถนะที่พึงประสงค์ ดังนี้

⁴⁶ จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์, “การพัฒนาระบบสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” (เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เสนอที่ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), 2548).

⁴⁷ David C. McClelland, “Testing for Competence Rather Than Intelligence” *American Psychologists* (New York, 1973): 57-83.

1. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource management)

1.1 ช่วยระบุคุณลักษณะของบุคคล ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่จะนำสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีเด่นของบุคลากร

1.2 ช่วยลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรจะมีความสามารถและความเชื่อมั่นตามลักษณะของงานที่เปลี่ยนไป

1.3 เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานใหม่ เนื่องจากบุคลากรจะต้องรู้ว่าถูกคาดหวังในเชิงพฤติกรรมและผลลัพธ์อย่างไรในการปฏิบัติงาน ทำให้การเชื่อมโยงระหว่างความสามารถ ผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนมีความเป็นระบบและถูกต้องเป็นจริงมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม

1.4 ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแผนสมรรถนะสำหรับบุคลากร ทีมงาน หน่วยงาน และหน่วยธุรกิจอิสระต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีความชัดเจนขึ้น

1.5 ในระบบของสมรรถนะบุคลากรหรือทีมงานจะมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่องค์กรคาดหวังอย่างชัดเจน

1.6 การพัฒนาและใช้ประโยชน์กับตัวแบบสมรรถนะได้รับการยอมรับในความสำคัญต่อองค์กรในลักษณะเช่นเดียวกับการจัดการกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างและพัฒนาความสามารถพิเศษ (talent) ของบุคลากร

2. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือก (recruitment and selection)

2.1 ช่วยให้องค์กรมีความสามารถคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์และผู้สมัครได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.2 หน่วยงานของรัฐด้านการศึกษาคงจะใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการกำหนดคุณภาพของผู้จบและผู้ควบคุมมาตรฐานหลักสูตรของสถาบันการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรม

2.3 ระบบสมรรถนะช่วยให้สามารถสื่อสารทำความเข้าใจถึงพฤติกรรม และหรือระบบความคิดที่พึงปรารถนาของตำแหน่งงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือต่างอุตสาหกรรมได้

2.4 ช่วยเป็นเครื่องมือนำทางด้านการให้คำแนะนำปรึกษาต่อบุคลากรในการพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพ และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

2.5 ช่วยให้สถาบันการศึกษาสามารถจัดเตรียมหลักสูตรให้ผู้จบการศึกษามีความพร้อมที่จะทำงานในอุตสาหกรรมที่จะเน้นผลการปฏิบัติงานมากขึ้นในอนาคต

2.6 ช่วยให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนสามารถใช้การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมและนำไปสู่การค้นหาคณะบุคลากรที่พึงปรารถนาและมีความเป็นไปได้ดีกว่าการใช้การสัมภาษณ์แบบเดิม

3. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance assessment)

3.1 ช่วยลดต้นทุนการสรรหาและการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

3.2 องค์กรมีกลไกช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะยาวและอย่างเป็นระบบ

3.3 ช่วยให้องค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถอิงความเป็นจริงและให้ข้อมูลป้อนกลับที่ถูกต้องกับบุคลากรทั้งสามารให้ความสำคัญกับจุดวิกฤตที่ต้องพัฒนาปรับปรุง

3.4 ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับระบบประเมินที่เน้นการป้อนกลับข้อมูลและหรือที่เป็นแบบ 360 องศา หรือรอบมิติ

3.5 ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่มีลักษณะเป็นกลุ่มธุรกิจหรือมีความหลากหลายในด้านผลิตภัณฑ์ หรือมีบุคลากรที่มาจากต่างวัฒนธรรมสามารถมีความเป็นไปได้เป็นสากลและมีประสิทธิผล

3.6 ช่วยให้องค์กรมีระบบในการประเมินบุคคลในลักษณะเชิงรวม (holistic) หรือมองด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วนของตัวบุคคล (whole – person) อย่างสมบูรณ์

4. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการวางแผนความก้าวหน้าตามบันไดอาชีพ (career planning)

4.1 ช่วยองค์กรในด้านการวางแผนพัฒนาอาชีพ โดยการเตรียมความพร้อมของบุคลากรสู่ตำแหน่งสำคัญ ๆ ในระดับสูงขึ้นในอนาคต

4.2 ช่วยให้ผู้คนที่สมัครทำงานกับองค์กรมีความชัดเจนในเรื่องของความต้องการขององค์กรที่คาดหวังกับผู้สมัครในด้านของความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะต่าง ๆ และเตรียมความพร้อมในการสัมภาษณ์ และหรือการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และโอกาสต่าง ๆ ในการก้าวหน้าตามบันไดอาชีพกับองค์กร

5. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการพัฒนาบุคลากร (human resource development)

5.1 ทำให้สามารถจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วนตามความจำเป็นของสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งงาน ทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร

5.2 ช่วยการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมมีความถูกต้องมากขึ้น

5.3 นักฝึกอบรมและพัฒนาสามารถใช้สมรรถนะเป็นสื่อกลางในการวางระบบสมรรถนะขององค์กรแต่ละแห่งเพื่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและการเชื่อมโยงสมรรถนะบุคคลเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์กร

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการของทั้งด้านการศึกษาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม และรวมถึงการจ้างงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.5 ช่วยให้นักการศึกษาและนักฝึกอบรมสามารถวางหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างตรงประเด็น มากกว่าในอดีตที่ผ่านมา

5.6 ช่วยให้บุคลากรรู้และสามารถจัดการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามขั้นบันไดอาชีพขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

6. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านการธำรงรักษาบุคลากร (employee retention)

6.1 ทำให้องค์กรทราบถึงความขาดแคลนและความต้องการในสมรรถนะต่าง ๆ และวางแผนเตรียมการอุดช่องว่างได้อย่างล่วงหน้าทันการณ์

6.2 เป็นเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ในการเตรียมกำลังคนเพื่อองค์กรคาดหวัง การมีผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า เพื่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอนาคต และช่วยรักษาบุคลากรที่มีความชำนาญให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ของงาน และภารกิจขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

6.3 ในระบบของสมรรถนะ บุคลากรและหรือทีมงานจะมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่องค์กรคาดหวังอย่างชัดเจน นำไปสู่ความมั่นใจในการเติบโตตามบันไดอาชีพ

7. ประโยชน์ของสมรรถนะด้านประโยชน์ต่อองค์กร (organizational benefit)

7.1 ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะ ความรู้และทัศนคติ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะที่ต้องการ และมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน

7.2 ทำให้สามารถจัดหลักสมรรถนะที่มีอยู่กับหลักสมรรถนะที่ต้องการในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.3 ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงาน ด้วยการเปรียบเทียบคุณลักษณะหรือหลักสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับคุณลักษณะของผู้สมัครงาน

7.4 เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรมที่จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเพิ่มผลิตผลและการเพิ่มคุณลักษณะในการแข่งขัน

7.5 สร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรในการตัดสินใจว่าทรัพยากรมนุษย์ของตนนั้นมีความมุ่งมั่นที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะอย่างแท้จริง

7.6 ช่วยในการประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลของหน่วยงาน

7.7 ช่วยในการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน และองค์กรให้มีความคล่องตัวเพราะสามารถกำหนดคุณลักษณะหรือหลักสมรรถนะไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้

7.8 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการส่งมอบการฝึกอบรมเพื่อลดขั้นตอนการทำงานซ้ำ⁴⁸

การประเมินสมรรถนะ

เทื่อน ทองแก้ว เสนอไว้ว่า การประเมินสมรรถนะ (competency assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้น ๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดการประเมินสมรรถนะควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ประเมินอย่างเป็นระบบ (systematic)
2. มีวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน (objective)
3. เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้ (measurable)
4. เครื่องมือมีความเที่ยง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability)⁴⁹

วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะในการทำงานคือ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร และเพื่อใช้ในการปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เห็นภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันของบุคลากรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบประจำปีของพนักงานผู้รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะ⁵⁰

ในการประเมินสมรรถนะ องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะให้ใครเป็นผู้ประเมินสมรรถนะนั้น ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความพร้อม และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น ผู้ที่สามารถประเมินสมรรถนะได้ มีดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (immediate supervisor)
2. ผู้ใต้บังคับบัญชา (subordinates)
3. เพื่อนร่วมงาน (peers)
4. ประเมินตนเอง (self - assessment)
5. ประเมินโดยลูกค้า (customer assessment)

⁴⁸ เทื่อน ทองแก้ว, **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ** (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550), 26-27.

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน, 64.

⁵⁰ เรื่องเดียวกัน, 66.

6. ประเมินโดยคณะกรรมการ (committee)⁵¹

การประเมินระบบสมรรถนะมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้การประเมินของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบ สมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมิน ระบบสมรรถนะอาจแบ่งได้หลายรูปแบบ มีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (boss assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (self and boss assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุย ประเมินหรือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัดคือ บางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผลประเมินไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกันไม่ได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไขคือ พนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลากการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน

3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (test : knowledge and skill) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่น แบบปรนัย เลือกรตอบ แบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่าง ของแบบทดสอบประเภท ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น spatial ability หรือความเข้าใจ ด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ (critical incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลัก ๆ

⁵¹ เรื่องเดียวกัน, 72.

จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (written essay) เป็นวิธีการประเมินที่ง่ายที่สุด โดยให้ผู้ถูกประเมิน เขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านม่ว่าตนใช้ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ ระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์ (interview) เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนด และประเมินว่าเขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้มีข้อจำกัดคือ ต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามากต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้ เหมาะสำหรับการใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงานหรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (rating scale) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่สร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (behaviorally anchored rating : BARS) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (key result areas) ในสมรรถนะตัวนั้น ๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1-9 ช่วงตามแนวตั้งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 evaluation) การประเมินสมรรถนะแบบ 360 องศา เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (rating scale) หรือแบบประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (behaviorally anchored rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น และเมื่อทุกคนประเมินเสร็จแล้วก็หาข้อสรุปว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีของการประเมินแบบนี้ก็คือ การประเมินโดยบุคคลหลายคนหลายระดับทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติจากการประเมินโดยบุคคลคนเดียว ข้อจำกัดคือ มีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่าความเป็นจริง หรือเกิดพฤติกรรมฮั้วซึ่งกันและกัน เป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (assessment center) เป็นเทคนิคการประเมินที่ใช้เทคนิคหลาย ๆ วิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของ

การประเมินแบบนี้คือ ผลการประเมินมีความเที่ยงและความเชื่อถือได้สูงเพราะใช้เทคนิคหลายวิธีร่วมกัน ใช้คนหลายคนช่วยกันประเมิน ส่วนข้อจำกัดก็คือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น⁵²

นอกจากนี้แมคเคลแลนด์ (McClelland) ได้จำแนกประเภทของเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะไว้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. แบบ operant คือ เครื่องมือที่ออกแบบให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกตามธรรมชาติของตนเอง ลดการชี้นำลงให้น้อยที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

2. แบบ respondent คือ เครื่องมือที่ออกแบบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบสนองต่อสถานการณ์ คำถาม หรือสัญญาณบางอย่าง ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะนี้ที่พบได้บ่อยคือ แบบประเมินที่ให้ผู้ถูกประเมินเลือกจากคำตอบที่กำหนดให้ (multiple choices)

เครื่องมือที่จะทำให้ได้ตัวอย่างพฤติกรรมที่สะท้อนได้ถึงระดับได้น้ำอย่างลึกซึ้งคือ เครื่องมือแบบ operant tests เท่านั้น นอกจากนี้ผู้เก็บข้อมูลยังต้องได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะในการเก็บข้อมูลลักษณะดังกล่าวด้วยเพื่อลดปัญหาการที่วิธีปฏิบัติในขณะที่เก็บข้อมูลทำให้เกิดการ “ปนเปื้อน” ขึ้นในข้อมูลที่ได้รับ เมื่อได้ตัวอย่างสมรรถนะแล้ว ทักษะที่สำคัญในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ทักษะการ “กำหนดรหัสสมรรถนะ” โดยการอ่านพฤติกรรม (competency coding) ผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนนี้คือ รายการสมรรถนะต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นมีอยู่ซึ่งสามารถนำไปเทียบกับต้นแบบสมรรถนะที่ได้จัดทำไว้แล้วเพื่อหาผู้ที่มีสมรรถนะตรงกับที่หน่วยงานประสงค์มากที่สุด จากนั้นจึงสรุปผลการประเมินตามข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ การประเมินโดยผู้บังคับบัญชาคือ การประเมินที่ให้ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ทั้งการเก็บตัวอย่างจากการสังเกตและการอ่านสมรรถนะโดยตีความตามพจนานุกรมขององค์กร ในกรณีนี้การประเมินที่สมบูรณ์แบบคือ ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ถูกประเมินต่างมีทักษะการอ่านสมรรถนะเช่นเดียวกัน โดยที่ในระหว่างปีผู้ถูกประเมินทราบได้ว่าพึงปฏิบัติเช่นไร จึงจะแสดงสมรรถนะได้สูงสุดในงาน ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาก็สังเกตเห็นและระบุได้ว่าในรอบการประเมินนั้นผู้ถูกประเมินแสดงสมรรถนะได้บ้าง และแสดงออกบ่อยที่สุดในระดับใด สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสมรรถนะมีจำนวนน้อยรายการ ทุกคนสามารถจำทุกรายการทุกระดับได้ขึ้นใจ ในระหว่างปีเมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นบุคคลใดแสดงสมรรถนะใดก็สามารถตั้งข้อสังเกตได้ทันทีที่เห็นด้วยเหตุนี้ผู้บังคับบัญชาจึงทำหน้าที่เป็นทั้ง ผู้เก็บข้อมูล (ด้วยการสังเกต) และผู้อ่านสมรรถนะและผลการประเมินจึงมิใช่ผลการประเมินตามอำเภอใจแต่เป็นการระบุผลของการสังเกต ซึ่งคนอื่น ๆ ในองค์กรก็สามารถสังเกตและอ่านพฤติกรรมนั้นออกเช่นกัน แต่หากต้องประเมินสมรรถนะเพื่อแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งระดับบริหารหรือเข้าสู่ talent pool ก็สมควรที่จะมีการประเมินอย่างแม่นยำ

⁵² เท็อน ทองแก้ว, **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ** (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550), 80-82.

ซึ่งวิธีการซึ่งได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม และอ่านสมรรถนะตามหลัก competency coding⁵³

สำหรับแนวคิดเรื่องสมรรถนะผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ (motives and attitude) มาเป็นแนวคิดในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

คุณภาพการบริการ

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อะไรและประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาด้านอรรถศาสตร์ 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย โดยมีพันธกิจ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนางานกิจการนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ จัดบริการ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งการบริการเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอรรถศาสตร์ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับของการสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ⁵⁴ สำหรับในส่วนนี้จะได้นำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ดังต่อไปนี้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

พิรุณ รัตนวิชัย กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึงการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการ

⁵³ David C. McClelland, “Testing for Competence Rather Than Intelligence” *American Psychologists* (New York, 1973): 90.

⁵⁴ ยุพาวรรณ วรณวณิชย์, *การบริการและการจัดการ* (ม.ป.ท.: 2552), 19.

ที่มีลักษณะ ดังนี้คือ ผู้รับบริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับการตอบสนองตามความประสงค์⁵⁵

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือการส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ⁵⁶

สมิต สัจฉกร กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นธุรกิจไร้พรมแดนเช่นปัจจุบันนี้ จึงมุ่งเน้นที่การบริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและ ยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นจึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป ฉะนั้น สำหรับองค์กรธุรกิจบริการมีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติ ดังนี้คือ

1. ให้บริการสอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจักต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้วก็ตาม แต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็ยอมไร้ค่า
2. ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพราะคุณภาพการบริการ คือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นการบริการจึงต้องมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการคุณภาพ การบริการนั้นไม่ได้วัดจากปริมาณ แต่วัดจากความพึงพอใจของลูกค้า หรือความตั้งใจของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ
3. ให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการที่สามารถสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ก็คือการบริการที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อยก็ตามก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
4. ให้บริการตามความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

⁵⁵ พิรุณ รัตนวนิช, **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล** (ม.ป.ท.: 2543), 17.

⁵⁶ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “คุณภาพบริการ,” **วารสารวิทยาการจัดการ** 19 (มกราคม 2544), 58.

นอกจากการให้บริการทันกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้รวดเร็วก่อนกำหนดเวลาด้วย

5. ให้บริการโดยไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การบริการไม่ว่าในลักษณะใดก็ตาม ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและรอบด้านจะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่เกินแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยยึดหลักว่า ในการให้บริการพึงระมัดระวังว่าต้องไม่เกิดผลกระทบเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย⁵⁷

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับ ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การบริการที่สามารถสนอง ความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ก็คือการบริการที่มีการตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะหากมีข้อบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อยก็ตามก็ยาก ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

การสร้างคุณภาพบริการ

การให้บริการกับประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร ธุรกิจ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดีมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตต่อไป⁵⁸

การสร้างคุณภาพในการบริการต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันโดยเริ่มตั้งแต่ การเข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการ ใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและ จัดความสัมพันธ์ ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปากและกลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้ ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น⁵⁹

ศุภรัชต์ โชติภิญญาน กล่าวถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการว่าถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการ สร้างคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร

⁵⁷ สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, 2543), 173-174.

⁵⁸ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, “คุณภาพบริการ,” วารสารวิทยาการจัดการ 19 (มกราคม 2544): 59.

⁵⁹ เรื่องเดียวกัน, 60.

ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขา มาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด⁶⁰

จินตนา บุญบงการ กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้ให้บริการต้องมี จิตสำนึกในการบริการอยู่ตลอดเวลา การบริการที่ดีประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

1. S-Smiling & Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอก เห็นใจต่อความลำบากยากของผู้มารับบริการ

2. E-Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการ อย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

3. R-Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V-Volunteeries manner หมายถึง การให้บริการที่ดีทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

5. I-Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ภาพลักษณ์ ขององค์กร

6. C-Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

7. E-Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้⁶¹

พิสมัย ปิโชติการ กล่าวว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกชื่นชมและประทับใจ

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ รู้จักสำรวจและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ

⁶⁰ ภัรชต์ โชติปัญญา, การพัฒนาระบบบริการประชาชน (กรุงเทพฯ: บริษัทอาทิตยโปรดักส์, 2545), 32.

⁶¹ จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ (กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตยโปรดัก กู๊ป จำกัด, 2545), 39 - 45.

4. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รังงานบริการมีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถถ่วงนยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อมากที่สุด⁶²

องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้นำเสนอสินค้าบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการ ให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ⁶³

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำ อย่างไม่อย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (expectation) ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังจากบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสำรวจและรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (readiness) การที่ผู้ให้บริการพร้อมที่จะบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ

⁶² พิสมัย ปโชติการ, การบริการส่วนหน้าของโรงแรม (กรุงเทพฯ: บริษัท เอชเอ็นกรุ๊ป จำกัด, 2538), 43 – 44.

⁶³ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ (นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546), 61.

หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ (value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับคุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกันและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (courtesy) ต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อบริการที่ดี

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (efficiency) ขึ้นอยู่กับการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนาวิธีการบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัย ความต้องการ ปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ⁶⁴

การบริการในฐานะที่เป็นสถาบันหนึ่งของสังคมย่อมได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ของสังคม ในการกำหนดสถานะของตนเอง ปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติหรือแม้แต่มัธยมศึกษา ย่อมส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการให้บริการของธุรกิจบริการ ดังนั้น จึงควรที่จะศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่อ่อนไหวต่อปัจจัยภายนอก อันเป็นผลมาจาก คุณลักษณะของบริการเอง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการบริการเนื่องจากจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง หากผู้ให้บริการไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะให้บริการ การบริการนั้นก็ขาดคุณภาพ มีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

⁶⁴ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ (นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546), 62-63.

2. ผู้รับบริการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมาก การทำความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการนั้นซึ่งหากสามารถวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสมย่อมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจในการเลือกรับบริการนั้น และผู้ให้บริการจะต้องจัดให้เกิดสิ่งตามความคาดหวังนั้น เช่น การให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการแบบออนไลน์ การให้บริการที่มีความรับผิดชอบ การให้บริการอย่างมีมารยาท เป็นต้น โดยมีการศึกษาจากสถาบัน The Energy Products and Service Association ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ (pleasant attitude) นั่นคือผู้ให้บริการจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยและจริงใจในการให้บริการ มีความรักในการทำงานบริการนั้น ๆ 2) ผู้ให้บริการจะต้องให้คำตอบที่ถูกต้องและมีความรับผิดชอบต่อคำตอบนั้น (responsive and correct answer) เนื่องจากผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้ความจริงจากผู้ให้บริการในประเด็นของข้อมูลตัวสินค้า หรือคำแนะนำต่าง ๆ ในการรับบริการนั้น ๆ ที่จะต้องมีความชัดเจน ถูกต้องและผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อคำพูดที่ได้กล่าวออกไปด้วย 3) ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี (well equipped) เป็นการคาดหวังที่จะได้ พบเห็นผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์มีบุคลิกภาพกิจกรรมมารยาทที่ดีในการให้บริการ 4) ผู้ให้บริการมีทักษะและการฝึกอบรมที่ดี (skills and training) เพื่อที่จะได้สามารถให้การบริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ 5) ผู้ให้บริการต้องตรงต่อเวลา (punctuality) เนื่องจากเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการรับบริการของผู้รับบริการเอง การไม่ตรงต่อเวลาถือได้ว่าผู้ให้บริการขาดความจริงใจและขาดความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ

2.2 ปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังต่อการรับบริการมากน้อยเพียงใด จะเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้นหรือไม่ ล้วนมีปัจจัยที่สำคัญ ตัวหนึ่ง ได้แก่ ปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งเป็นพื้นฐานของบุคคลนั่นเอง สามารถแยกได้เป็นหลายด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการ (need) ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการในการเลือกรับบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองไม่ว่าจะเป็นในด้านร่างกาย จิตใจ 2) แรงจูงใจ (motivation) เป็นสิ่งที่ชักนำให้ผู้รับบริการเลือกที่จะรับบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด โดยผู้รับบริการเองจะเป็นผู้กำหนดว่า ณ ขณะเวลานั้น สิ่งใดเป็นความต้องการของตนเอง และจะเกิดเป็นแรงจูงใจในการเลือกรับบริการ 3) การรับรู้ (perception) เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ หากผู้ประกอบการสามารถนำเสนอสินค้าบริการได้ดีผู้รับบริการสามารถรับรู้การบริการได้โดยตรงผู้รับบริการนั้นก็จะสามารถประเมินการบริการนั้นได้ดีกว่า 4) การเรียนรู้ (learning) เป็นการเรียนรู้

ของผู้รับบริการเองต่อการบริการนั้น ๆ ในอดีตผ่านทางสื่อต่าง ๆ หรือจากประสบการณ์โดยตรง ย่อมนำไปสู่ความคาดหวัง หรือแนวทางในการประเมินสินค้าบริการนั้นว่าจะมีคุณภาพที่ดีหรือไม่

5) บุคลิกภาพ (personality) ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีบุคลิกภาพแตกต่างกันสนใจและชื่นชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างกันไป ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมมารับบริการที่แตกต่างกัน 6) รูปแบบการดำรงชีวิต (life style) ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้นความโน้มเอียงในการเลือกรับบริการย่อมแตกต่างกันไป 7) ความคิดต่อตนเอง (self-concept) ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความคิดต่อตนเองแตกต่างกัน บางคนต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ย่อมต้องเลือกรับบริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของตนเองด้วย⁶⁵

คุณภาพในการบริการ

การทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกัน ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นหัวใจของการทำงานในทุกหน่วยงาน⁶⁶ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ ซึ่งหน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริการสูงสุดในหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”

⁶⁵ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ* (นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546), 65-66.

⁶⁶ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, *การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ* (นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2545), 43.

2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน มีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของราชการ” พร้อมทั้งชี้แจงให้เข้าใจถึงเหตุผลและความสำคัญ
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารเพื่อเอื้อให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรที่สัมพันธ์ประชาชนโดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น
4. หน่วยงานเหล่านี้ตระหนักว่าปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกื้อหนุนกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา
5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงาน เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางให้สูงนั้นเป็นความจริงได้ คือสามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้
7. มีการกำหนดบทบาทเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริม ให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา
8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจแก่ข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่น อยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป
9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ นั่นคือ วัดออกมาได้เป็นตัวเลข เช่น ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงิน เพื่อประเมินความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งท้าทายแต่หากพยายามหาหลักเกณฑ์ก็อาจทำได้
10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาาระดับสูงทุก ๆ ระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป⁶⁷

การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องการพิจารณาว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยการเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัย

⁶⁷ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ (นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2545), 43-44.

ตัดสินใจ การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการเพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน⁶⁸ วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพบริการมีดังนี้

1. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ และการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้เมื่อฝ่ายบริหารวิเคราะห์ห็นิจนัยแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของบริการควรทำให้ครบตามวงจร การให้บริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อให้บริการ การประสานงาน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอเพียงและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่โทร และอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวังและคุณภาพตามที่ได้รับจริงของบริการ คุณภาพที่อยู่ระดับสูงได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3. เพื่อตัดสินใจ เชิงการบริหารงานบริการโดยประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐานอันเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่อกำหนดอธิบาย และควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ให้บริการที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจากความเอาใจใส่ดูแล การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการและความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น⁶⁹

การประเมินคุณภาพในการบริการนั้นจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้องและสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง อันจะช่วยให้ตัดสินใจที่จะดำเนินการกลยุทธ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างคุ้มค่า แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการนั้นมีด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่

⁶⁸ อเนก สุวรรณบัณฑิต, **จิตวิทยาการบริการ** (กรุงเทพฯ: อุดลพัฒนกิจ, 2550), 278.

⁶⁹ เรื่องเดียวกัน, 282.

1. การประเมินจะต้องประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาจมองหาตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น เวลา ทรัพยากรที่ใช้ และพิจารณาประสิทธิผลของการบริการออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปริมาณผู้มารับบริการ สุดท้ายก็คือผลกำไร (Return of Investment) โดยการประเมินจะต้องทำการประเมินทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการต่อไปได้

2. แยกพิจารณาประเมินออกเป็นส่วน ๆ ว่าต้องการประเมินส่วนใดจะประเมินอะไรระดับไหน เพื่อให้ได้ข้อมูลในแต่ละส่วน จากนั้นจึงนำผลการประเมินทั้งหมดมาพิจารณาร่วมกันเพื่อให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของการบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ส่วนใดที่ขาดประสิทธิภาพหรือทำให้คุณภาพในการให้บริการต่อไป เช่น การพิจารณาแยกออกเป็นระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร หรือการแยกประเมินออกเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ แผนกดูแลลูกค้า แผนกการตลาด หรือแยกตามส่วนของผลงานที่ต้องใช้การประสานงานของหลายหน่วยงานขององค์การร่วมกัน เพื่อพิจารณาประสิทธิภาพของระบบ เป็นต้น

3. การประเมินจะต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินนั้น ๆ ให้ตรงกัน โดยเกณฑ์ที่กำหนดจะต้องมีมาตรฐานและสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ อาจเป็นกำหนดเป็นเกณฑ์ภายในขององค์การหรือใช้เกณฑ์ที่เป็นสากลก็ได้⁷⁰

ในการพัฒนาองค์การบริการเพื่อที่จะทำให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับธุรกิจปัจจุบันจนถึงระดับworld class จำเป็นต้องมีการพัฒนาในหลายด้านด้วยกัน เช่น ภาวะผู้นำ (leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (strategic planning) สารสนเทศ (information technology) และอื่น ๆ แต่หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้้องค์การมีความโดดเด่นและเหนือคู่แข่งได้ คือ การจัดการกระบวนการ (process management) โดยนำเอาระบบการจัดการคุณภาพบริการ (service quality management) มาใช้ซึ่งจะทำให้้องค์การมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและผูกพันกับ้องค์การยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบ

ในการบริหารคุณภาพนั้นสามารถนำรูปแบบคุณภาพตามแนวความคิดของจูราน (Juran) ที่เรียกว่า “The Juran Trilogy” ประกอบด้วย

1. การวางแผนคุณภาพ (quality planning) คือ กระบวนการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและการออกแบบการทำงานในการให้บริการของ้องค์การเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการกำหนดระบบคุณภาพบริการในภาพรวมของ้องค์การ และกระจายรายละเอียดลงไปยังส่วนปฏิบัติงาน โดยการกำหนดเป็นมาตรฐานให้กับผู้ปฏิบัติงานใช้ในการทำงาน กำหนดจุดควบคุม เช่น การออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ลูกค้าขับรถเข้ามาที่ร้านอาหารจนทานอาหารเสร็จและ

⁷⁰ เรื่องเดียวกัน, 260.

กลับออกไปพร้อมกำหนดจุดตรวจสอบและจุดควบคุม เช่น ความสะอาดของจาน โต๊ะ และห้องอาหาร การใช้เวลา การทำอาหาร และรสชาติของอาหาร เป็นต้น

2. การควบคุมคุณภาพ (quality control) คือ การตรวจ ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องไปถึงลูกค้า เช่น ควบคุมเวลาไม่ให้ลูกค้ารออาหารนานเกิน 15 นาที หากเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง ร้านอาหารก็มีแผนรองรับเพื่อปฏิบัติต่อลูกค้าได้ทันที ในการดำเนินการวางแผนคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ รวมเรียกว่าการประกันคุณภาพบริการ (service quality assurance) คือ การที่องค์กรสร้างความเชื่อมั่นในระบบการทำงานว่าสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้ตามความต้องการทุกครั้ง โดยในการประกันคุณภาพบริการนี้้องค์การจะต้องวางแผนคุณภาพตลอดกระบวนการของธุรกิจ ตั้งแต่ปัจจัยรับเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลลัพธ์ (output) ต้องผ่านการตรวจสอบและสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตลอดกระบวนการ ยกตัวอย่างเช่น งานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการภายนอกดำเนินการ บริษัทต้องมีระบบการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของบริษัทนั้นเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเมื่อลูกค้าเข้ามาในธุรกิจของเรา ทุกขั้นตอนที่ลูกค้าได้สัมผัสจะได้รับบริการตามที่ลูกค้าต้องการ

3. การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) คือ การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่มีแผนคุณภาพและมีมาตรฐานแล้ว องค์กรสามารถทำการปรับปรุงมาตรฐานให้สูงขึ้นได้โดยการจัดตั้งทีมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่มีสูงขึ้นอยู่เสมอ⁷¹

พาราซูรามาน (Parasuraman) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยมุมมองของลูกค้า ช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความแตกต่างจากการรับรู้ของตนเองอย่างไร ผู้บริหารองค์กรอาจไม่รู้ว่าการให้บริการหนึ่ง ๆ ควรมีลักษณะเช่นไร จึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และไม่รู้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเป็นอย่างไร จึงจะทำให้การบริการมีคุณภาพสูงขึ้น ดังนั้นผลจากการประเมินคุณภาพการบริการ จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรในด้านการบริการ การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ⁷²

พาราซูรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) การประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยมุมมองของลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่าง

⁷¹ Joseph Juran, *Quality Control Handbook* (New York: McGraw-Hill, 2010), 194.

⁷² A. Parasuraman, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49 (1988):14 - 15.

ความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เครื่องมือ SERVQUALได้มีการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา ห้องสมุดและอื่น ๆ ซึ่งมีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำสัญญาที่มีให้ไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่มีให้ไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจและมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างความมั่นใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัย โดยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ และจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) คือ ความพยายามค้นหาและเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน ดังกล่าวนั้น สามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการได้รับบริการที่ส่งมอบ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการอาจมาจากการบอกกล่าวปากต่อปาก จากความต้องการของแต่ละบุคคล จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือจาก

การติดต่อสื่อสาร ซึ่งการประเมินคุณภาพจากความคาดหวังและบริการที่ได้รับตามเกณฑ์ที่กำหนด จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของบริการว่าอยู่ในระดับใด⁷³

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ในครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้นและสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาและสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับบริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

⁷³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press,1990), 23.

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องกับ 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้รวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจเป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้านไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า⁷⁴

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เดิมคือโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร เปิดสอนวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมให้แก่ข้าราชการและนักเรียนในสมัยนั้นโดย ไม่เก็บค่าเล่าเรียน ศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (เดิมชื่อ Corrado Feroci) ชาวอิตาลีเดินทางมารับราชการในประเทศไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนแห่งนี้ขึ้นและได้เจริญเติบโตเป็นลำดับเรื่อยมา จนกระทั่งได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2486 คณะจิตรกรรมและประติมากรรม ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาแรก (ปัจจุบันคือคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์) ในปี พ.ศ. 2498 จัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมไทย (ซึ่งต่อมาได้ปรับหลักสูตรและเปลี่ยน ชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์) และคณะโบราณคดี หลังจากนั้นได้จัดตั้งคณะมัณฑนศิลป์ ขึ้นในปีต่อมา

⁷⁴ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation** (New York: Free Press, 1990), 25.

ปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่หลากหลายขึ้น แต่เนื่องจากบริเวณพื้นที่ในวังท่าพระคับแคบมาก ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้ขยายเขตการศึกษาไปยังพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยจัดตั้งคณะอักษรศาสตร์

พ.ศ. 2511 คณะศึกษาศาสตร์ พ.ศ. 2513 และคณะวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2515 ตามลำดับ หลังจากนั้น จัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์ พ.ศ. 2529 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พ.ศ. 2535 และจัดตั้งคณะดุริยางคศาสตร์ขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็น มหาวิทยาลัยที่มีความสมบูรณ์ ทางด้านศิลปะมากยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ. 2540 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายเขตการศึกษาไปจัดตั้ง วิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี เพื่อกระจายการศึกษาไปสู่ภูมิภาค ใช้ชื่อว่า "วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี" จัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ในปี พ.ศ. 2544 คณะวิทยาการจัดการ ในปี พ.ศ. 2545 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปี พ.ศ. 2546 และวิทยาลัยนานาชาติ ในปี พ.ศ. 2546

ปรัชญา

“ศิลป์และศาสตร์ สร้างสรรค์ชาติยั่งยืน”

ปณิธาน

“สร้างสรรค์ศิลปะ วิทยาการ และภูมิปัญญาเพื่อสังคม”

วิสัยทัศน์

“ศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์”

ค่านิยมหลัก

T = Transparency มีความโปร่งใส

E = Excellence มุ่งเน้นความเป็นเลิศ

A = Amicability มีความเป็นกัลยาณมิตร

M = Moral Courage มีความกล้าหาญทางจริยธรรม

หน่วยงาน

1. สำนักงานอธิการบดี

1.1 กองกลาง

1.2 กองการเจ้าหน้าที่

1.3 กองคลัง

1.4 กองงานวิทยาเขต

1.5 กองบริการการศึกษา

1.6 กองแผนงาน

- 1.7 กองกิจการนักศึกษา
- 1.8 กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 1.9 กองนิติการ
- 1.10 สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.11 สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- 1.12 สำนักงานตรวจสอบภายใน
2. คณะวิชา
 - 2.1 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
 - 2.2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 - 2.3 คณะโบราณคดี
 - 2.4 คณะมัณฑนศิลป์
 - 2.5 คณะอักษรศาสตร์
 - 2.6 คณะศึกษาศาสตร์
 - 2.7 คณะวิทยาศาสตร์
 - 2.8 คณะเภสัชศาสตร์
 - 2.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 - 2.10 คณะดุริยางคศาสตร์
 - 2.11 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
 - 2.12 คณะวิทยาการจัดการ
 - 2.13 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 2.14 วิทยาลัยนานาชาติ
 - 2.15 บัณฑิตวิทยาลัย
3. ศูนย์/สำนัก/สถาบัน
 - 3.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา
 - 3.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์
 - 3.3 สำนักหอสมุดกลาง
 - 3.4 หอศิลป์มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - 3.5 สำนักบริการวิชาการ⁷⁵

⁷⁵ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, เข้าถึงเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2557 เข้าถึงได้จาก [http:// www.su.ac.th](http://www.su.ac.th)

กองกิจการนักศึกษา

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการจัดตั้งให้เป็นส่วนราชการระดับกอง ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม 0202/12933 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2535 เพื่อให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีสติปัญญาใฝ่การเรียนรู้ นึกคิดอย่างเป็นระบบ มีจิตสำนึกและศักยภาพในการสร้างงาน บุคลิกภาพดี มีความเป็นผู้นำ ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย มีวินัยรับผิดชอบต่อตนเองและเอื้ออาทรต่อสังคม ตระหนักในคุณค่าทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น สุขภาพดี มีความเป็นสากล โดยใช้กิจกรรมนักศึกษาเป็นสื่อ ในการสร้างสรรค์ประสบการณ์และการเรียนรู้ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมตลอดจนบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน

ปรัชญา

ความเป็นหนึ่งเดียวกันและกัน รังสรรค์บัณฑิตพึงประสงค์

ปณิธาน

มุ่งเน้นคุณธรรมนำความรู้ วิวัฒน์สู่สภาพแวดล้อมพร้อมศึกษา
องค์กรสร้างสรรค์พัฒนา สร้างค่าภูมิปัญญานำสังคม

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรนำในการพัฒนานักศึกษาอย่างสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์

1. จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน
2. ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน
3. ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาตามอัธยาศัย
4. พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนางานกิจการนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์
2. จัดบริการ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์
3. การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล
4. ส่งเสริม/พัฒนาการวิจัยด้านงานกิจการนักศึกษา
5. พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์กองกิจการนักศึกษา

ประเด็นที่ 1 ด้านบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในงาน กิจการนักศึกษา

ประเด็นที่ 2 ด้านนักศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีขีด ความสามารถสูงสุด

ประเด็นที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์กรอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่ 4 ด้านการใช้ฐานข้อมูล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการใช้ฐานข้อมูล สารสนเทศเพื่อการบริหาร⁷⁶

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นฤมล ขนอม สุราสินี บุญญาพิทักษ์ และสุรียา เหมตะศิลปะ ได้ศึกษาการพัฒนาดัชนีและ เกณฑ์ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบด้วย 2 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะหลัก และ 2) สมรรถนะตามตำแหน่ง โดยใช้เทคนิค เดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญและคัดเลือกเฉพาะดัชนีเกณฑ์ประเมินที่ผ่านการพิจารณา ผลการวิจัยสรุปว่า ดัชนีและเกณฑ์ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้แก่ ดัชนีและเกณฑ์ประเมินสมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานเลขานุการและ บริหารทั่วไป 12 ดัชนี สายงานวิชาการพัสดุ 10 ดัชนี สายงานวิชาการเงินและบัญชี 8 ดัชนี สายงาน วิทยาการคอมพิวเตอร์ 9 ดัชนี สายงานโสตทัศนศึกษา 7 ดัชนี สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน 12 ดัชนี และสายงานวิชาการศึกษา 11 ดัชนี โดยสมรรถนะหลัก 6 ดัชนี ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม การสื่อความ ความสามารถในการวางแผนและ การมีวิสัยทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนไทย⁷⁷

⁷⁶ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. เข้าถึง เมื่อ 1 พฤษภาคม 2559 เข้าถึงได้จาก [http:// www.su.ac.th](http://www.su.ac.th).

⁷⁷ นฤมล ขนอม สุราสินี บุญญาพิทักษ์ และสุรียา เหมตะศิลปะ, “การพัฒนาดัชนีและ เกณฑ์ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน” (วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและประเมิน มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2552), ง.

วิทยาลัย แยมสวอน ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย และเพื่อหาความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารจำนวน 100 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 320 คน ที่สังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือแรงร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือแรงร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยด้านความรู้ ความเข้าใจ ผู้บริหารต้องการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เรื่องการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นลำดับแรก ด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานของเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงานได้นอกเหนือจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตนเอง เป็นลำดับแรก ด้านเจตคติในการทำงาน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรกเหมือนกัน และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องการให้มีปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ก่อนปฏิบัติงาน (กรณีบรรจุใหม่) ทุกครั้ง เป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานไปศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นลำดับแรก 4) ความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย

ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05⁷⁸

ประภัสสร มีน้อย ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงมี 13 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 3) การมุ่งเน้นการให้บริการ 4) การทำงานเป็นทีม 5) ความรับผิดชอบ 6) ความเป็นมืออาชีพ 7) ทักษะการใช้ความคิด 8) ทักษะในการสื่อสาร 9) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 10) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 11) การปรับตัวและความยืดหยุ่น 12) การดำเนินการเชิงรุกและการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 13) ภาวะผู้นำซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งหมด 88 รายการ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด จำนวน 45 รายการ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานระดับมาก จำนวน 43 รายการ⁷⁹

นนทยา สร้อยพยอม ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อหาแนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การศึกษาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นายกององค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 68 คน ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 68 คน สมาชิกสภาองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 255 คน พนักงานส่วนตำบล จำนวน 145 คน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน จากองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร 68 แห่ง รวมทั้งสิ้น 936 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 2 แนวทาง

⁷⁸ วิไลภรณ์ แยมสวน, “สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2552), ง.

⁷⁹ ประภัสสร มีน้อย, “การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553), ง.

พัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถในด้านสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์และสรุปผลแนวทางพัฒนาสมรรถนะเป็นตารางแสดงค่าจำนวนและ ร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกำแพงเพชร ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ บริการที่ดีมีค่ามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญตามลำดับ 2) แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้ ติดตามผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐานและนำมาแก้ไขปรับปรุง มีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน ที่สะท้อนถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อให้การบริการเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว พัฒนาตนเองให้สนใจใฝ่รู้ สังเกตองค์ความรู้ใหม่ๆ จากหน่วยงานอื่นที่ประสบ ความสำเร็จมาปรับใช้ในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยยึดมั่นในมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม มีคุณธรรมกำกับจิตใจ อุทิศตนเพื่อส่วนรวม สร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานพร้อมทั้ง ปรับแนวคิดทัศนคติให้มองโลกในแง่ดี กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ ตระหนักในภาวะผู้นำเป็น ผู้ประสานรอยร้าวในองค์กร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงไปด้วยดี⁸⁰

อมรพิมล พิทักษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามลำดับ 2) คุณภาพชีวิตของนิสิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม 3) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของ

⁸⁰ นนทยา สร้อยพยอม, “แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2554), ง.

นิตติมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁸¹

กนกวรรณ ชัดโพธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 3) ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานต่างวิทยาเขตกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานต่างวิทยาเขตกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานต่างวิทยาเขตกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานต่างวิทยาเขตกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน⁸²

นิพนธ์ เรื่อง ธีรภูวนิช ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหอพักนักศึกษา และด้านอนามัย รองลงมาคือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกีฬาและนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

⁸¹ อมรพิมล พิทักษ์, “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิตติมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555), ง.

⁸² กนกวรรณ ชัดโพธิ์, “สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556), ง.

จำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาศึกษาในคณะ และวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁸³

งานวิจัยต่างประเทศ

สโนจ และ ปีเตอร์แมนซ์ (Snoj and Petermanec) ได้ศึกษาถึงความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นอาจารย์นักศึกษาและบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 45 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้าน ผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้งาน สำหรับในองค์ประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้งานมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือ และวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการสำรองหนังสือสำหรับระดับที่ได้รับจริง พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีนัยสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ⁸⁴

มารมอน (Marmon) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การกำหนดสมรรถนะหลักของผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดการศึกษาภายใต้ข้อกำหนดของส่วนกลาง เครื่องมือถูกพัฒนาขึ้นโดยการแก้ไขตามคำแนะนำจากการประชุมความร่วมมือของบุคคลผู้เชี่ยวชาญระดับชาติ และนำไปทดลองใช้อีกครั้ง เพื่อขอคำแนะนำในการจัดลำดับในการสำรวจระดับชาติ ผลการวิจัย พบว่า

⁸³ นิพนธ์ เรืองศิริภูวนิช, “คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร” (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2560), ง.

⁸⁴ Boris Snoj and Zdenka Petermanec, “Let User Judge the Quality of Faculty Library Service,” *New Library World* 102, 9 (2001): 314-321.

สมรรถนะหลักสำหรับผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาตามที่กำหนดจำนวน 18 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหาร การรับบุคคล การแนะนำหลักสูตรทั่วไป หลักสูตรพิเศษ การหาเงินมาช่วยเหลือ การติดตามและประเมินผล การจัดทำของงบประมาณ สารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำ การมีวิสัยทัศน์ การจูงใจ การวางแผน การพัฒนาอาชีพ ความสัมพันธ์กับชุมชน การสรรหา การสอน และเทคโนโลยี⁸⁵

ลินเดน (Lindgren) ได้ทำการวิจัยเรื่องหลักการสำหรับระบบการจัดการสมรรถนะ : การสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปฏิบัติการ แม้ว่าจะมีบทความเกี่ยวกับการจำแนกความต้องการความสามารถที่จะเข้าร่วมในองค์การ ซึ่งจะได้พิจารณาบทบาทด้านเทคโนโลยี เพื่อจัดตำแหน่งที่อยู่ การค้นคว้าวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถที่เป็นตัวอย่างการทำปฏิริยาระหว่างการจัดการจัดการกับสมรรถนะระดับบุคคลและบทบาทของเทคโนโลยีในกระบวนการนี้ เช่น การจัดการเกี่ยวกับประเทศ สวีเดนที่มีส่วนอยู่ด้วยในโครงการระยะเวลาดำเนินการวิจัยรวม 30 เดือน ประกอบด้วยตัวแปร 2 อย่าง รวมถึงวงจรการค้นคว้าวิจัย การกระทำยุทธศาสตร์ซึ่งรวบรวมข้อมูลมากมายและการแทรกแซง นอกจากนี้ในการพัฒนาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักการพัฒนา สำหรับค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ได้ประเมินค่าตามกฎเกณฑ์และผังเกี่ยวกับการวิจัยด้านศานาอีกด้วย⁸⁶

เคนเนดี (Kennedy) ได้ทำการวิจัยการสร้างสมรรถนะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน “Creating a Competency-based Workplace” สรุปว่า ความฉลาดและความสามารถของมนุษย์ จะทำให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ความสามารถที่ถูกจ้างนำมาใช้ในการจัดงานทำให้งานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การขับเคลื่อนการทำงานขององค์การต้องอาศัยความสามารถของคณะทำงาน การจัดการโดยใช้ความสามารถและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ การกำจัดจุดอ่อนและกำจัดคู่แข่งเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จต้องอาศัยกระบวนการและความสามารถ ญุณแจสำคัญสำหรับองค์การที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องมีการวางแผน จัดบุคลากรให้ตรงกับความสามารถซึ่งต้องคำนึงถึงวิธีการจัดการกับความสามารถอย่างไร จะจัดรูปแบบความสามารถเฉพาะได้อย่างไรให้เหมาะสมกับงาน และจะจัดการกับผลกระทบต่อความสามารถด้วยโปรแกรมอะไร⁸⁷

⁸⁵ D. H. Marmon, “Core competencies of professional service providers in Federally Funded education programs” (Ph.D. dissertation, The University of Tennessee, 2002), 42-43.

⁸⁶ R. Lindgren. Design Principles for Competence Management Systems: A Synthesis of an Action Research Study 1, MIS Quarterly. Minneapolis: Sep, 2004.

⁸⁷ P. W. Kennedy. Creating a Competency – Based Workplace, Benefits Compensation Digest. Brookfield: Feb, 2005.

สรุป

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร และสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งในการนำพากองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาในระดับต้น ๆ ของประเทศคือ สมรรถนะของบุคลากร สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ (motives and attitude) ส่วนแนวคิดคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (empathy) ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานบริการของกองกิจการนักศึกษา ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่อไป



บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ประชากรคือ นักศึกษา ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสมรรถนะบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและบรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ ทฤษฎี ข้อมูล ตำราเรียน วารสาร เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง รายงานการวิจัย วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาจัดทำโครงร่างงานวิจัยตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอโครงร่างงานวิจัยต่อภาควิชาการบริหารการศึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงร่างงานวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามโครงการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาดำเนินการพัฒนาเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล ทดลอง ปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือ แล้วนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยวิธีการหาความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลข้อมูล

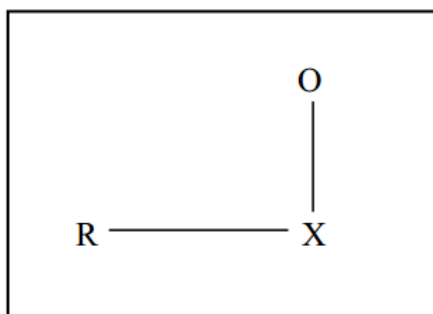
ขั้นตอนที่ 3 การรายงานการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ มาสรุป เขียนร่างรายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอแนะ แล้วจึงจัดทำเป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติจบการศึกษา

ระเบียบวิธีการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย แผนแบบการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว ตรวจสอบสภาพการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study design) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



เมื่อ	R	หมายถึง	ตัวอย่างที่สุ่มมาศึกษา
	X	หมายถึง	ตัวแปรที่ศึกษา
	O	หมายถึง	ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 2,586 คน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากร นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)⁸⁸ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) และการเลือกโดยจำแนกตามสัดส่วนคณะเวียดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะอักษรศาสตร์	679	88
คณะศึกษาศาสตร์	350	45
คณะวิทยาศาสตร์	474	62
คณะเภสัชศาสตร์	162	21
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	921	119
รวม	2,586	335

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **ตัวแปรพื้นฐาน** เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก

1.2 อายุ

1.3 คณะวิชา จำแนกเป็น คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

1.4 จำนวนครั้งที่ติดต่อกับกองกิจการนักศึกษา

2. **ตัวแปรต้น (X_{top})** เป็นตัวแปรต้นที่เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ประกอบด้วย

2.1 **ความรู้ (knowledge) (X_1)** หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความสามารถ อันได้แก่ มีความรู้ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติ มีความรอบรู้เท่าทันกับ

⁸⁸ Robert V. Krejcie, and Daryle W. Morgan, "Determining Sample Size for Research Activities," *Journal for Educational and Psychological Management* (November, 1970), 608.

การเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน เป็นต้น

2.2 ทักษะ (skill) (X_2) หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีความสามารถ มีความชำนาญในงานของตน อันได้แก่ ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะทางการให้คำปรึกษาแนะแนว ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการพูดในที่ชุมชน ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) (X_3) หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีเจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนที่ดีอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เช่น มีความมั่นใจในตัวเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง การรู้สึกว่าคุณค่า มีความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น เป็นต้น

2.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) (X_4) หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีลักษณะที่เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ไว้วางใจได้ มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความอดทน เป็นต้น

2.5 แรงจูงใจ เจตคติ (motive/attitude) (X_5) หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีแรงจูงใจซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อส่วนรวม มีความเสียสละและอุทิศตน เป็นต้น

3. ตัวแปรตาม (Y_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeitham and Berry) ประกอบด้วย

3.1 ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) (y_1) หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของกองกิจการนักศึกษา ได้แก่ มีสถานที่ตั้งที่ความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ การจัดบริเวณ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่เพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

3.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) (y_2) หมายถึง กองกิจการนักศึกษา สามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ประกอบด้วย สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ สามารถให้บริการได้ตามขั้นตอนที่แจ้งไว้ และสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) (y_3) หมายถึง กองกิจการนักศึกษาสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตามความปรารถนาในการ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ และให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.4 ความไว้วางใจ (assurance) (y_4) หมายถึง กองกิจการนักศึกษามีความสามารถในการให้บริการ ได้แก่ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ มีกริยามารยาทสุภาพ และแสดงออกถึงความเป็นมิตร

3.5 การเข้าถึงจิตใจ (empathy) (y_5) หมายถึง กองกิจการนักศึกษามีความสามารถในการให้บริการด้วยความเป็นห่วงและสนใจ มีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณใช้บริการต้องการมาตอบสนองได้ ได้แก่ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาแสดงออกถึงการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ แสดงออกถึงความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry)

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale)⁸⁹ มีความหมายและค่าน้ำหนักดังนี้

⁸⁹ Rensis Likert, *New Pattern of Management* (New York: McGraw – Hill Book Company, 1992), 74.

ระดับ 1 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย ให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับ 4 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมาก ให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับ 5 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 คะแนน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามขึ้นตามนิยามตัวแปรที่ได้ศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. นำผลการศึกษานิยามของตัวแปรมาสร้างและพัฒนาเครื่องมือ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

2. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา กับนิยามตัวแปรที่ศึกษาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence)

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) นักศึกษามหาวิทยาลัย ศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามกลับมาหาค่าความเที่ยง (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)⁹⁰ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.992

⁹⁰ Lee J. Cronbach, **Essentials of Psychological Testing**, 3rd ed. (New York: Harper and Row Publisher, 1974), 161.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำบันทึกถึงบัณฑิตวิทยาลัยผ่านภาควิชาการบริหารการศึกษาเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง รัวกลับคืนมา 277 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. จัดเรียงข้อมูลและลงรหัส
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ คณะวิชา โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) (f) และหาค่าร้อยละ (percentage) (%)
2. วิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (SD) โดยพิจารณาค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)⁹¹ มีรายละเอียดดังนี้
 - 1.00 – 1.49 แสดงว่า สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด
 - 1.50 – 2.49 แสดงว่า สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย
 - 2.50 – 3.49 แสดงว่า สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

⁹¹ John W. best. *Research in Education* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc., 1970), 190.

3.50 – 4.49 แสดงว่า สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมาก

4.50 – 5.00 แสดงว่า สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient)

สรุป

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ประชากรคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)⁹² ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน แล้วเลือกตัวอย่างตามโอกาสทางสถิติ (probability sampling) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) และการเลือกโดยจำแนกตามสัดส่วนคณะวิชา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ (frequency) (f) ค่าร้อยละ (percentage) (%) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (SD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product – moment Correlation Coefficient)

⁹² Robert V. Krejcie, and Daryle W. Morgan, "Determining Sample Size for Research Activities," *Journal for Educational and Psychological Management* (November, 1970), 608.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประชากรคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษาและคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 277 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.69 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ จำนวนครั้งที่ติดต่อกับกองกิจการนักศึกษา หน่วยงานของกองกิจการนักศึกษาที่เข้ารับบริการ โดยหาความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	87	31.40
หญิง	174	62.82
เพศทางเลือก	16	5.78
รวม	277	100.00
2. อายุ		
18-19 ปี	40	14.44
19-20 ปี	206	74.37
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	31	11.19
รวม	277	100.00
3. คณะ		
คณะอักษรศาสตร์	70	25.27
คณะศึกษาศาสตร์	40	14.44
คณะวิทยาศาสตร์	55	19.85
คณะเภสัชศาสตร์	17	6.14
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	95	34.30
รวม	277	100.00
4. จำนวนครั้งที่ติดต่อกับกองกิจการนักศึกษา		
จำนวน 1-2 ครั้ง	167	60.29
จำนวน 3-4 ครั้ง	89	32.13
จำนวนมากกว่า 5 ครั้ง	21	7.58
รวม	277	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
5. หน่วยงานของกองกิจการนักศึกษาที่เข้ารับบริการ		
หน่วยกิจกรรมนักศึกษา	144	30.00
หน่วยหอพักนักศึกษา	97	20.21
หน่วยแนะแนว	14	2.92
หน่วยอนามัย	20	4.17
หน่วยวินัยนักศึกษา	18	3.75
หน่วยกีฬาและนันทนาการ	44	9.17
หน่วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ / ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	22	4.58
หน่วยบำรุงสาธารณูปโภค	7	1.46
หน่วยบริการและสวัสดิการนักศึกษา ทน / กยศ.	58	12.08
หน่วยการเงินและพัสดุ	52	10.83
หน่วยงานอื่น ๆ	4	0.83

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 277 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 62.82 ส่วนเพศชายมีจำนวน 87คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และเพศทางเลือก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-20 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 74.37 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-19 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาคือ คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.85 คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และน้อยที่สุดคือ คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.14

จำนวนครั้งที่ติดต่อกับกองกิจการนักศึกษา ส่วนใหญ่ คือ จำนวน 1-2 ครั้ง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 60.29 รองลงมาคือ จำนวน 3-4 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 และน้อยที่สุดคือ จำนวนมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58

หน่วยงานของกองกิจการนักศึกษาที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่คือ หน่วยกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ หน่วยหอพักนักศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 หน่วยบริการและสวัสดิการนักศึกษา ทุน/กยศ. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 12.08 หน่วยงานการเงินและพัสดุ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 หน่วยกีฬา และนันทนาการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 หน่วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ/ผ่อนผัน การเกณฑ์ทหาร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.58 หน่วยอนามัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 หน่วยวินัยนักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 หน่วยแนะแนว จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.92 หน่วยบำรุงสาธารณูปโภค จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 และน้อยที่สุดคือ หน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ซึ่งได้แบ่ง องค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ โดยจะนำเสนอภาพรวม ในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

(n=277)

ข้อ	สมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ความรู้ (X_1)	3.69	0.72	มาก
2.	ทักษะ (X_2)	3.58	0.72	มาก
3.	ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (X_3)	3.67	0.71	มาก
4.	บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X_4)	3.57	0.77	มาก
5.	แรงจูงใจและเจตคติ (X_5)	3.61	0.79	มาก
	รวม (X_{tot})	3.62	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวม (X_{tot}) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย
ดังนี้ ความรู้ (X_1) ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (X_3) ($\bar{X} = 3.67$,
S.D. = 0.71) แรงจูงใจและเจตคติ (X_5) ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.79) ทักษะ (X_2) ($\bar{X} = 3.58$,
S.D. = 0.72) และบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X_4) ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.71-0.79 มีการกระจายของ
ข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ รายด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ (X_1) 2) ทักษะ (X_2) 3) ความคิดเห็น
เกี่ยวกับตนเอง (X_3) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X_4) และ 5) แรงจูงใจและเจตคติ (X_5)
ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดในตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความรู้

(n=277)

ข้อ	ด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องปฏิบัติ	3.75	0.79	มาก
2.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรอบรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น	3.63	0.81	มาก
3.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน	3.70	0.87	มาก
4.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน	3.67	0.85	มาก
	รวม	3.69	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความรู้ (X_1) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.79) บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.87) บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.85) และบุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรอบรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.79 - 0.87 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านทักษะ

(n=277)

ข้อ	ด้านทักษะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางคอมพิวเตอร์	3.67	0.80	มาก
2.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการถ่ายทอดความรู้	3.56	0.82	มาก
3.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการให้คำปรึกษาแนะแนว	3.52	0.86	มาก
4.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการพูดในที่ชุมชน	3.57	0.88	มาก
5.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.61	0.88	มาก
	รวม	3.58	0.72	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านทักษะ (X_2) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.80) บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.88) บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการพูดในที่ชุมชน ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.88) บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.82) และบุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการให้คำปรึกษาแนะแนว ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.80-0.88 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความคิดเห็น
เกี่ยวกับตนเอง

(n=277)

ข้อ	ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรองกิจการนักศึกษาแสดงออกถึง เจตคติ ค่านิยมที่ดี	3.61	0.84	มาก
2.	บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความมั่นใจ ในตัวเอง	3.76	0.80	มาก
3.	บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความ ภาคภูมิใจในตนเอง	3.69	0.84	มาก
4.	บุคลากรองกิจการนักศึกษารู้สึกว่าตนเอง มีคุณค่า	3.68	0.85	มาก
5.	บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความเคารพ และให้เกียรติผู้อื่น	3.60	0.94	มาก
	รวม	3.67	0.71	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า สมรรถนะของบุคลากรองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (X_3) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความมั่นใจในตัวเอง
($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.80) บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความภาคภูมิใจในตนเอง ($\bar{X} = 3.69$,
S.D. = 0.84) บุคลากรองกิจการนักศึกษารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.85) บุคลากร
องกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงเจตคติ ค่านิยมที่ดี ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.84) และบุคลากร
องกิจการนักศึกษามีความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.80 - 0.94 แสดงว่า มีการ
กระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไป
ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านบุคลิกลักษณะ
ประจำตัวของบุคคล

(n=277)

ข้อ	ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรองกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือ	3.76	0.90	มาก
2.	บุคลากรองกิจการนักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดี	3.62	0.89	มาก
3.	บุคลากรองกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่มอง โลกในแง่ดี	3.48	0.89	ปานกลาง
4.	บุคลากรองกิจการนักศึกษามีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.52	0.82	มาก
5.	บุคลากรองกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่มี ความอดทน	3.46	0.94	ปานกลาง
	รวม	3.57	0.77	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า สมรรถนะของบุคลากรองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X_d) โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง
ถึงมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อย ดังนี้ อยู่ในระดับมากที่สุดคือ บุคลากร
องกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.90$) บุคลากรองกิจการนักศึกษ
ามีบุคลิกภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.89$) และบุคลากรองกิจการนักศึกษามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
($\bar{X} = 3.52, S.D. = 0.82$) อยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรองกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่มองโลก
ในแง่ดี ($\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.89$) และบุคลากรองกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่มีความอดทน
($\bar{X} = 3.46, S.D. = 0.94$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.82-0.94 แสดงว่า มีการกระจาย
ของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 8 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านแรงจูงใจและ
เจตคติ

(n=277)

ข้อ	ด้านแรงจูงใจและเจตคติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน	3.64	0.88	มาก
2.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษากระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.57	0.90	มาก
3.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.68	0.91	มาก
4.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุ่มเทในการทำงานเพื่อส่วนรวม	3.61	0.92	มาก
5.	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน	3.55	0.92	มาก
	รวม	3.61	0.79	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านแรงจูงใจและเจตคติ (X_5) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับมัชฌิมเลขคณิต จากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.91) บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.88) บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุ่มเทในการทำงานเพื่อส่วนรวม ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.92) บุคลากรกองกิจการนักศึกษากระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.90) และ บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.88-0.92 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยอาศัยแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ความไว้วางใจ และ 5) การเข้าถึงจิตใจ ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

(n=277)

ด้าน	คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ลักษณะทางกายภาพ	3.51	0.76	มาก
2.	ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.45	0.83	ปานกลาง
3.	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.40	0.85	ปานกลาง
4.	ความไว้วางใจ	3.51	0.77	มาก
5.	การเข้าถึงจิตใจ	3.47	0.81	ปานกลาง
	รวม (Y_{tot})	3.47	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวม (Y_{tot}) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.76) และความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.77) อยู่ในระดับปานกลาง คือ การเข้าถึงจิตใจ ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.81) ความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.83) และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.76-0.85 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับการศึกษาคูณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์รายด้าน ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (Y_1) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) 4) ความไว้วางใจ (Y_4) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) โดยนำเสนอรายละเอียดในตารางที่ 10-14

ตารางที่ 10 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านลักษณะกายภาพ (n=277)

ข้อ	ลักษณะกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	สถานที่ตั้งเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ	3.62	0.90	มาก
2.	การจัดสถานที่ให้ผู้รับบริการได้สะดวก	3.52	0.85	มาก
3.	ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	3.43	0.92	ปานกลาง
4.	เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	3.49	0.87	ปานกลาง
5.	วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	3.52	0.87	มาก
	รวม	3.51	0.76	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านลักษณะกายภาพ (Y_1) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.90) การจัดสถานที่ให้ผู้รับบริการได้สะดวก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.85) และวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.87) อยู่ในระดับปานกลางคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.87) และ ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.85-0.92 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 11 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความน่าเชื่อถือ
ของบริการ

(n=277)

ข้อ	ความน่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง	3.43	0.98	ปานกลาง
2.	สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.44	0.93	ปานกลาง
3.	สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.43	0.95	ปานกลาง
4.	สามารถให้บริการได้ตามขั้นตอนที่แจ้งไว้	3.48	0.90	ปานกลาง
5.	สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้	3.45	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.45	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถให้บริการได้ตามขั้นตอนที่แจ้งไว้ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.90) สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.98) สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.93) สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.95) และสามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.90-0.98 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 12 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านการตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการ

(n=277)

ข้อ	การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตรง ตามความต้องการ	3.53	0.96	มาก
2.	ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว	3.34	0.93	ปานกลาง
3.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบลำดับขั้นตอนของ การให้บริการทุกครั้ง	3.40	0.96	ปานกลาง
4.	ให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	3.34	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.40	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย
ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ
ปานกลางถึงมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อยู่ในระดับมาก คือ
สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.96) อยู่ในระดับ
ปานกลางคือ มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบลำดับขั้นตอนของการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.40$,
S.D. = 0.96) ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.93) และ ให้บริการ
จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.93-0.98 แสดงว่า มีการกระจาย
ของข้อมูลอยู่ในระบับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 13 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความไว้วางใจ
(n=277)

ข้อ	ความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้	3.66	0.89	มาก
2.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้	3.55	0.87	มาก
3.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ	3.48	0.85	ปานกลาง
4.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีกริยามารยาทสุภาพ	3.41	0.92	ปานกลาง
5.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาแสดงออกถึงความ เป็นมิตร	3.44	0.92	ปานกลาง
	รวม	3.51	0.77	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านความไว้วางใจ (Y_4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.89) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.87) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.85) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาแสดงออกถึงความ เป็นมิตร ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.92) และ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีกริยามารยาทสุภาพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.85-0.92 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 14 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ
(n=277)

ข้อ	การเข้าถึงจิตใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความสามารถในการให้บริการด้วยความเป็นห่วงและสนใจ	3.45	0.92	ปานกลาง
2.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองได้	3.44	0.88	ปานกลาง
3.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความเต็มใจในการให้บริการ	3.45	0.91	ปานกลาง
4.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	3.48	0.92	ปานกลาง
5.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	3.48	0.95	ปานกลาง
6.	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ	3.49	0.96	ปานกลาง
	รวม	3.47	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Y_5) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.96) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.92) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.95) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.91) บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความสามารถในการให้บริการด้วยความเป็นห่วงและสนใจ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.92) และ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองได้ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.70.88) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าอยู่ระหว่าง 0.88-0.96 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของ
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของ
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient)
ดังรายละเอียดตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมและ
รายด้าน

(n =277)

ตัวแปร	ลักษณะทางกายภาพ (Y ₁)	ความน่าเชื่อถือของ บริการ (Y ₂)	การตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ (Y ₃)	ความไว้วางใจ (Y ₄)	การเข้าถึงจิตใจ (Y ₅)	ภาพรวม (Y _{tot})
1. ความรู้ (X ₁)	.644**	.669**	.615**	.625**	.617**	.689**
2. ทักษะ (X ₂)	.641**	.688**	.661**	.677**	.683**	.728**
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตนเอง (X ₃)	.642**	.647**	.613**	.657**	.640**	.695**
4. บุคลิกลักษณะ ประจำตัวของบุคคล (X ₄)	.726**	.766**	.730**	.771**	.739**	.811**
5. แรงจูงใจและเจตคติ (X ₅)	.716**	.764**	.707**	.759**	.747**	.802**
ภาพรวม (X _{tot})	.748**	.785**	.739**	.776**	.761**	.828**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 พบว่า สมรรถนะของบุคลากร (X_{tot}) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ
การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot})
(r_{xy} = 0.828) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับ

ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) ($r_{xy} = 0.785$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความไว้วางใจ (Y_4) ($r_{xy} = 0.776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) ($r_{xy} = 0.761$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะทางกายภาพ (Y_1) ($r_{xy} = 0.748$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) ($r_{xy} = 0.739$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ความรู้ (X_1) กับ คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot}) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.689$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.669$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะทางกายภาพ (Y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.644$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความไว้วางใจ (Y_4) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.625$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.617$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.615$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ทักษะ (X_2) กับ คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot}) ($r_{xy} = 0.728$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.688$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.683$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความไว้วางใจ (Y_4) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.677$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.661$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลักษณะทางกายภาพ (Y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.641$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (X_3) กับ คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot}) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.695$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความไว้วางใจ (Y_4) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.657$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 น่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.647$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะทางกายภาพ (Y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.642$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.640$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.613$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X_4) กับ คุณภาพ การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot}) ($r_{xy} = 0.811$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความไว้วางใจ (Y_4) ($r_{xy} = 0.771$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) ($r_{xy} = 0.766$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) ($r_{xy} = 0.739$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) ($r_{xy} = 0.730$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และลักษณะทางกายภาพ (Y_1) ($r_{xy} = 0.726$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์แรงจูงใจและเจตคติ (X_5) กับ คุณภาพการบริการของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (Y_{tot}) ($r_{xy} = 0.802$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการ (Y_2) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = 0.764$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความไว้วางใจ (Y_4) ($r_{xy} = 0.759$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเข้าถึงจิตใจ (Y_5) ($r_{xy} = 0.747$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ลักษณะทางกายภาพ (Y_1) ($r_{xy} = 0.716$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Y_3) ($r_{xy} = 0.707$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพ การบริการของกองกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกับ คุณภาพ การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือ มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.992 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 277 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.69 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สรุปดังนี้

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความรู้ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 3) แรงจูงใจและเจตคติ 4) ทักษะ และ 5) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ และ 2) ความไว้วางใจ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ 1) การเข้าถึงจิตใจ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ และ 3) การตอบสนองความต้องการของ ตามลำดับ

3. สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพ การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ ความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แรงจูงใจและเจตคติ ทักษะ และบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า เป็นองค์กรนำในการพัฒนานักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตร การเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษ ตามอัธยาศัย 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย และอีกทั้งการประเมินผลงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปประกอบในการพิจารณาการประเมินความดีความชอบของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ชัดโพธิ์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ และ 2) ความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) การเข้าถึงจิตใจ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ และ

3) การตอบสนองความต้องการของ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาดำเนินการตามอรรถศาสตร์ 5) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระยะเปลี่ยนผ่านจากการบริหารงานแบบเดิมไปสู่การบริหารงานแบบมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ ดังนั้นแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้บุคลากรก็ต้องอยู่ในระยะศึกษาข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลให้เมื่อนักศึกษามาติดต่อราชการ ก็อาจส่งผลให้การบริการนั้นยังไม่เกิดความประทับใจเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม กองกิจการนักศึกษาที่ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการมาโดยตลอด ดังที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงมอบนโยบายและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่นักศึกษาผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่กล่าวว่าการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศและการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน คือ กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักเป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่น มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

อย่างไรก็ดี คุณภาพการบริการคือ ความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นหัวใจของการทำงาน เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะทางกายภาพ และความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในส่วนของ การพัฒนาลักษณะทางกายภาพและปรับปรุงภูมิทัศน์นั้นได้จัดสรรงบประมาณประจำปีจากมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปีเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหอพักนักศึกษา จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ที่ศึกษาของค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ พบว่า ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ หน่วยงานบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร สถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ ส่วนด้าน

ความไว้วางใจอาจเป็นเพราะ บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาส่วนใหญ่ทำงานเกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยเฉพาะงานด้านกิจกรรมนักศึกษา ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงพฤติกรรมการให้บริการแก่นักศึกษา ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความสุภาพเป็นมิตร มีการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา การปฐมพยาบาลแก่นักศึกษา การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน ฯลฯ นอกจากนี้ยังเน้นให้บุคลากรทุกคนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาในด้านการแต่งกาย การวางตัว เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ดี

การเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือของบริการ และการตอบสนองความต้องการของ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จะเห็นได้ว่าการบริการทั้ง 3 ด้านนี้เป็นการบริการที่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการและค่อนข้างเป็นการประเมินที่เรียกว่าประเมินแบบนามธรรม ยกตัวอย่างเช่น การบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะไม่รวดเร็วทันใจของผู้มารับบริการ ทั้งนี้เพราะในการให้บริการบางกิจกรรมนั้นมีขั้นตอน มีระยะเวลา การดำเนินการ เช่น การขออนุมัติโครงการกิจกรรมของนักศึกษา จะต้องมีการเสนอโครงการผ่านการเงินพิจารณางบประมาณ เสนอผ่านผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษาเห็นชอบเพื่ออนุมัติโครงการ ซึ่งใช้เวลารวมเป็นอย่างน้อยคือ 7 วันทำการ ดังนั้นอาจส่งผลให้ในด้านตอบสนองความต้องการนั้นไม่ทันท่วงที หรือไม่รวดเร็วทันใจของผู้รับบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุภรชต์ โชติกาญจน์ ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช่อำนาจในทางที่ผิด

3. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพ การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง เนื่องจากกองกิจการศึกษามีวิสัยทัศน์เป็นองค์กรนำในการพัฒนานักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ มีวัตถุประสงค์ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและ

จัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาตามอรรถาธิบาย 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจ 1) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนางานกิจการนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ 2) จัดบริการ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ 3) การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล 4) ส่งเสริม/พัฒนาการวิจัยด้านงานกิจการนักศึกษา 5) พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีประเด็นยุทธศาสตร์กองกิจการนักศึกษา ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ด้านบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในงานกิจการนักศึกษา ประเด็นที่ 2 ด้านนักศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีขีดความสามารถสูงสุด ประเด็นที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน ประเด็นที่ 4 ด้านการใช้ฐานข้อมูล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเด็นที่ 1 ด้านบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในงานกิจการนักศึกษา และประเด็นที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืนนั้นก็คือการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา และคือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองกิจการศึกษานั้นเอง จึงทำให้สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพ การบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นที่ทราบดีว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร องค์กรจะมีทิศทางเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นหากบุคลากรกองกิจการศึกษามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ย่อมส่งเสริมให้การบริการของกองกิจการศึกษามีคุณภาพที่ดีด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลกับด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บุคคลจะไว้วางใจใครได้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของบุคคลด้วยเช่นกัน ซึ่งกองกิจการศึกษานั้นได้มีการอบรมให้บุคลากรอยู่เสมอเกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการนักศึกษา และนอกจากนี้ในบางงานของกองกิจการศึกษาก็เป็นงานที่บุคลากรจะต้องมีลักษณะพิเศษที่สามารถไว้วางใจได้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่นงานแนะแนวและให้คำปรึกษา ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจจึงจะช่วยเหลือปัญหาเหล่านั้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภรภัชต์ โชติกาญจน์ ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น

สมรรถนะในภาพรวมกับด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นที่ทราบดีว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร องค์กรจะมีทิศทางเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับ

กับบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นหากบุคลากรกองกิจการนักศึกษาที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ย่อมส่งเสริมให้การบริการของกองกิจการนักศึกษามีคุณภาพที่ดีด้วยเช่นกัน ย่อมทำให้การตอบสนองของผู้รับบริการสูงด้วยเช่นกัน ดังนั้นกองกิจการนักศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการที่สามารถสนองความต้องการของ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนของนักศึกษาในกรณีที่เจ็บป่วยฉุกเฉินเพื่อสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงศ์มณฑา ที่กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในบริการ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้ มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง เล็งเห็นคุณค่า ความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก และต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบการวิจัย การอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษาให้นักศึกษาที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ จึงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะระดับบุคคล คือ บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุกหน่วยงานจะต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอในเรื่อง 1) ความรู้ ทักษะ ความสามารถในงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานด้านกิจกรรมนักศึกษา บุคลากรก็ต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียนโครงการกิจกรรม และสามารถให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการ และขั้นตอนการขออนุมัติโครงการได้ 2) พัฒนาคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่จำเป็นกับงานของตน เช่น ความเป็นมิตร การสื่อสารเชิงบวก การบริการด้วยหัวใจ (service mind) ตัวอย่างเช่น งานแนะแนวและทุนการศึกษา บุคลากรจะต้องมีลักษณะของความไว้วางใจได้ ทั้งนี้เพราะเมื่อมีนักศึกษามาขอรับคำปรึกษาแนะแนว ก็จะต้องช่วยเหลือให้นักศึกษาได้แก้ไขปัญหาด้วยตัวเองได้

1.2 ข้อเสนอแนะระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการบริการของกองกิจการนักศึกษาหมายรวมถึงลักษณะทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และงานด้านหอพักนักศึกษาด้วย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรจัดสรร สนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น สวยงาม สะอาด นำให้บริการ ตลอดจนควรมีห้องสำหรับส่งเสริมการรวมกลุ่มทำกิจกรรมนักศึกษา หรือ ห้องอื่น ๆ เช่น ห้อง study room ในหอพัก ห้องประชุมกิจกรรมนักศึกษา ห้องฯลฯ ที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษาได้ใช้ฟรีพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ให้บริการฟรี เช่น กระดานไวท์บอร์ด สัญญาณ wifi เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ จำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับระเบียบงานสารบรรณ การพัสดุ การใช้ระบบ e-office ระเบียบการเบิกจ่าย ฯลฯ ที่ทันสมัย บุคลากรด้านหอพักและดำเนินงานแนะแนว ควรมีความรู้และทักษะในเรื่องระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษา การให้คำปรึกษาเบื้องต้น ฯลฯ หรือ บุคลากรด้านงานกีฬา ก็ควรมีความรู้และทักษะด้านกีฬา กติกากีฬาแต่ละประเภท การจัดแข่งขัน กีฬาประเภทต่าง ๆ โดยอาจส่งเสริมในรูปแบบของการจัดอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรให้มีความรู้และความคิดทันสมัย มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดี เพื่อส่งผลให้การบริการของกองกิจการนักศึกษา มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกวิทยาเขต
2. ควรศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา โดยศึกษาจากนักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปี และทุกวิทยาเขต

รายการอ้างอิง

- Best, John W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc., 1970.
- Boyatzis, Richard E. **The competent manager: A model for effective performance**. New York: Wiley, 1982.
- Cronbach, Lee J. **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publisher, 1974.
- Green, Paul C. **Building Robust Competencies**. San Francisco: Jossey-Bass Ins., 1999.
- Juran, Joseph. **Quality Control Handbook**. New York: McGraw-Hill, 2010.
- Katz, Daniel and Robert L. Kahn. **The Social Psychology of Organizations**. 2nd ed. New York: John Wiley and Sons, 1987.
- Kennedy, P.W. and S.G. Dresser. **Creating a Competency – Based Workplace, Benefits Compensation Digest**. Brookfield: Feb, 2005.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. “Determining Sample Size for Research Activities.” **Journal for Educational and Psychological Management** (November 1970): 608.
- Likert, Rensis. **New Pattern of Management**. New York: McGraw – Hill Book Company, 1992.
- Lindgren, R., O Henfridson. and U Schultze. “Design Principles for Competence Management Systems: A Synthesis of an Action Research Study 1, MIS Quarterly.” Minneapolis: Sep. 2004.
- Marmon D. H. “Core competencies of professional service providers in Federally Funded education programs.” Ph.D. dissertation. The University of Tennessee, 2002.
- McClelland, D. C. “Testing for Competence Rather Than Intelligence.” **American Psychologists**. New York, 1973.
- Nikki, Yolanda. “Home, School, and Community Factors as Predictors of Quality of Life of Children and Youth with Disabilities.” **Dissertation Abstract International** 65, 21 (June 2005): 12 – 14.

- Parasuraman, A. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." **Journal of Marketing** 49 (1988): 14-15.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation**. New York: Free Press, 1990.
- Parry, Scott B. **Evaluating the Impact of Training**. Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development, 1997.
- Rodney, Paul. "International Student Adaptation and Quality of Life as a Function of Time in Residence." **Dissertation Abstract International** 65, 11 (May 2005): 6-8.
- Shermon, Ganesh. **Competency Based HRM: A Strategic Resource for Superior Performance**. New Delhi: Tata McGraw – Hill, 2004.
- Snoj, Boris, and Zdenka Petermanec. "Let User Judge the Quality of Faculty Library Service." **New Library World** 102, 9 (2001): 314-321.
- Spencer, L. M. and S. G. **Spencer. Competence at work: Models for superior performance**. New York: Wiley, 1993.
- Spencer, Lyle M. and Sign M. Spencer. **Competence at Work: Models for Superior Performance**. The United State of America: John Wiley and Sons Inc, 1993.
- Yariani, Barreat. "Predictors of Quality of Life in Two Different Cultures: A Review of the Theory of Individualism – Collectivism." **Dissertation Abstract International** 63, 11 (May 2003): 15-16.
- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. "สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์." **ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, 2556.
- กมล แผลงทับ. ตำแหน่งผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2559.
- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม 2559. เข้าถึงได้จาก [http:// www.su.ac.th](http://www.su.ac.th).
- เกษร มาลา. "ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการบิณพลเรือน." **วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**, 2550.

- จำนงค์ สายวงศ์ปัญญา. “แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2550.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.** นนทบุรี: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- จินตนา บุญบงการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ.** กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตย์โปรดัก กรุป จำกัด, 2545.
- ฐากร ชินราช. นักศึกษาที่รับบริการจากกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2559.
- ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์. “การพัฒนากระบวนการสมรรถนะของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข,” เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ. บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), 2548.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. **มารู้จัก Competency กันเถอะ.** กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547.
- दनัย เทียนพุด. **ความสามารถในทรรคนะดร.दनัย เทียนพุด.** กรุงเทพฯ: บริษัทเอ.อาร์.อินฟอร์เมชั่น แอน พับลิเคชั่น จำกัด, 2550.
- เทียน ทองแก้ว. **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ-สวนดุสิต, 2550.
- นนท์ธฤต ธีรลดานนท์. ตำแหน่งประธานชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2559.
- นนทยา สร้อยพะยอม. “แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2554.
- นพदनัย พรหมศิลป์. ตำแหน่งประธานชมรมกอล์ฟ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2559.
- นฤมล ขนอม สุภาสินี บุญญาพิทักษ์ และสุริยา เหมตะศิลปะ. “การพัฒนาดัชนีและเกณฑ์ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน.” วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาการวิจัยและประเมิน มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2552.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. “คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.

- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. **การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน The Competency Development of Human Resource.** เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559. เข้าถึงได้จาก www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct.../aw_014.pdf.
- ประภัสสร มีน้อย. “การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 2553.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพบริการ.” *วิทยาการจัดการ* 19, (มกราคม 2544), 58.
- ปฐมพร รวมสุข. ตำแหน่งประธานชมรมฟุตบอล มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. *สัมภาษณ์*, 10 มีนาคม 2559.
- พิรุณ รัตนวนิช. **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล.** ม.ป.ท.: 2543.
- พิสมัย ปโชติการ. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ: บริษัท เอชเอ็นกรุ๊ป จำกัด, 2538. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. “บทสรุปผู้บริหารการประเมินคุณภาพภายใน กองกิจการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558” 2558.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.su.ac.th>.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. **การบริการและการจัดการ.** ม.ป.ท.: 2552.
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, กรกฎาคม 2557.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. **BSC และ KPI เพื่อการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน.** กรุงเทพฯ: แปซิฟิก, 2546.
- วิสัยภรณ์ แยมสวน. “สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย.” *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 2552.
- ศุภรัชต์ โชติกาญจน์. **การพัฒนาระบบบริการประชาชน.** กรุงเทพฯ: บริษัทอาทิตย์โปรดักกรุ๊ป, 2545.
- สกุล บุญยทัต, “สิ่งซึ่งงามวิไล.” *เอกสารประกอบการประชุมผู้นำนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2555 ณ เดอะเลกาซีรีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี*, 14 กรกฎาคม 2555.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. **การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ.** นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2545.
- สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา. **โครงการศึกษารูปแบบสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2551–2552.** กรุงเทพฯ: เดคโคเดียดีไซน์, 2552.
- สถาบันพัฒนาผู้บริหาร. **หลักการจัดการศึกษายุคใหม่.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2548.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, 2554.

สำนักงานการอุดมศึกษา, สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา. **ปรัชญาการอุดมศึกษาไทย**. ม.ป.ท., 2552.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย**. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2553.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. **สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ: พี.เอ ลีฟวิ่ง, 2548.

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. **แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา :**

รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2553.

สำเนา ขจรศิลป์. **มิติใหม่กิจการนักศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต, 2542.

สุรียา เสถียรกิจอำไพ. “กิจกรรมนักศึกษากับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต.” เอกสารในการสัมมนาเรื่อง กิจกรรมประชุมเชียร์และรับน้องใหม่เครือข่ายบัณฑิตอุดมคติไทยภาคตะวันตก เสนอที่รอยัลริเวอร์แคว กาญจนบุรี, 29 มกราคม 2552.

สุรียรัตน์ สิงห์เทียน. ตำแหน่งประธานหอพักเพชรรัตน 3 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2559.

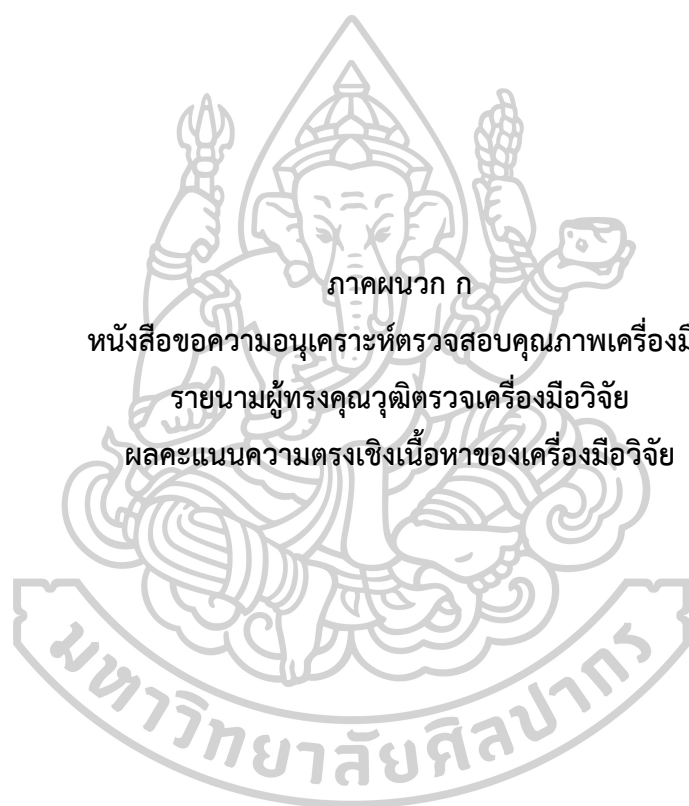
แสงสุรีย์ ทัศนพูนชัย. “การพัฒนาความสามารถในการทำงาน” **For Quality** 12, (2548): 110 – 113.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. กรุงเทพฯ: อุดมพัฒน์กิจ, 2550.

อมรพิมล พิทักษ์. “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.



ภาคผนวก





หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/1547

วันที่ 22 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย

ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในการนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ปฏิบัติการแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”

“Creative Organization”



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/1548

วันที่ 22 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วรกฤษณ์ ศุภพร

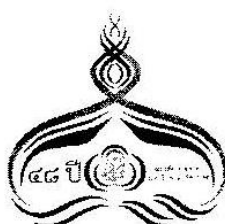
ด้วย นายวสัน จันทรมั่น รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ปฏิบัติการแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”

“Creative Organization”



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/1544

วันที่ 22 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชลธิชา หอมฟุ้ง

ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ปฏิบัติกรแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”
“Creative Organization”



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/1550

วันที่ 22 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วิจิต อิ่มอารมย์

ด้วย นายวสัน จันทรมั่น รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา
ปฏิบัติการแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”
“Creative Organization”



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/1571

วันที่ 22 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขออนุญาตตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกมล แผลงทับ

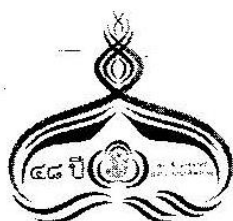
ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใ้รขออนุญาตจากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.สงวน อินทร์รักษ์)

รองหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ปฏิบัติการแทนหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”

“Creative Organization”

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย
2. อาจารย์ ดร.วิจิต อิมอาร์มย์
3. อาจารย์ ดร.ชลธิชา หอมพุ่ม
4. อาจารย์ ดร.วรกฤษณ์ ศุภพร
5. นายกมล แผลงทับ



ผลคะแนนความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					สรุป คะแนน
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
ความรู้ (knowledge)							
1	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องปฏิบัติ	1	1	1	1	1	1
2	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น	1	1	1	1	1	1
3	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1
4	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน	1	1	1	1	1	1
ทักษะ (skill)							
5	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	1
6	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการถ่ายทอดความรู้	1	1	1	1	1	1
7	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการให้คำปรึกษาแนะแนว	1	1	1	1	1	1
8	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการพูดในที่ชุมชน	1	1	1	1	1	1
9	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	1	1	1	1	1	1

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					สรุป คะแนน
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept)							
10	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษา แสดงออกถึง เจตคติค่านิยมที่ดี	1	1	1	1	1	1
11	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษามีความมั่นใจ ในตัวเอง	1	1	1	1	1	1
12	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษามีความ ภาคภูมิใจในตนเอง	1	1	1	1	1	1
13	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษารู้สึกว่าตนเอง มีคุณค่า	1	1	1	1	1	1
14	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษามีความเคารพ และให้เกียรติผู้อื่น	1	1	1	1	1	1
บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits)							
15	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือ	1	1	1	1	1	1
16	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษามีบุคลิกภาพที่ ดี	1	1	1	1	1	1
17	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่ มองโลกในแง่ดี	1	1	1	1	1	1
18	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษามีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	1	1	1
19	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษาเป็นบุคคลที่มี ความอดทน	1	1	1	1	1	1
แรงจูงใจ ทักษะคติ (motive/attitude)							
20	บุคลากรรกรงกิจการนักศึกษา มุ่งมั่นตั้งใจใน การปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					สรุป คะแนน
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
21	บุคลากรกองกิจการนักศึกษากระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	1	1
22	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความ รับผิดชอบต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	1	1
23	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุ่มเทในการ ทำงานเพื่อส่วนรวม	1	1	1	1	1	1
24	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเสียสละและ อุทิศตนในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1

ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง
สนามจันทร์

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					สรุป คะแนน
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
ลักษณะทางกายภาพ (tangibles)							
1	สถานที่ตั้งเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับ บริการ	1	1	1	1	1	1
2	การจัดสถานที่ให้ผู้รับบริการได้สะดวก	1	1	1	1	1	1
3	ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	1	1	1	1	1	1
4	เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย	1	1	1	1	1	1
5	วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อม ใช้งาน	1	1	1	1	1	1
ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability)							
6	สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่าง ถูกต้อง	1	1	1	1	1	1

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก					สรุป คะแนน
		ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
7	สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่าง ถูกต้อง	1	1	1	1	1	1
8	สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	1
9	สามารถให้บริการได้ตามขั้นตอนที่ แจ้งไว้	1	1	1	1	1	1
10	สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ ได้มีการแจ้งไว้	1	1	1	1	1	1
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness)							
11	สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตรง ตามความต้องการ	1	1	1	1	1	1
12	ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว	1	1	1	1	1	1
13	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบลำดับขั้นตอนของ การให้บริการทุกครั้ง	1	1	1	1	1	1
14	ให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	1	1	1	1	1	1
ความไว้วางใจ (assurance)							
15	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาที่มีความรู้ที่ จะตอบปัญหาได้	1	1	1	1	1	1
16	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาสามารถ อธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้	1	1	1	1	1	1
17	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามี พฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการ บริการ	1	1	1	1	1	1
18	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามี มารยาทสุภาพ	1	1	1	1	1	1
19	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาแสดงออก ถึงความเป็นมิตร	1	1	1	1	1	1

ข้อที่	คำถาม	คะแนนจาก					สรุป คะแนน
		ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน					
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 3	ท่าน ที่ 4	
การเข้าถึงจิตใจ (empathy)							
20	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา มีความสามารถในการให้บริการด้วยความ เป็นห่วงและสนใจ	1	1	1	1	1	1
21	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา มีความ ตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมา ตอบสนองได้	1	1	1	1	1	1
22	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา มีความ เต็มใจในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1
23	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	1
24	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา คำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	1
25	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา เข้าใจถึง ความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ	1	1	1	1	1	1



ภาคผนวก ข
หนังสือขอตกลงเครื่องมือ
รายชื่อคณะที่ตกลงเครื่องมือวิจัย
ค่าความเชื่อมั่น



หนังสือขอทดลองเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/ 22

วันที่ 10 มกราคม 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทรมั่น รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประสงค์ ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



"องค์กรแห่งการสร้างสรรค์"

"Creative Organization"



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/23

วันที่ 10 มกราคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะอักษรศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทน์มันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประสงค์ ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



"องค์กรแห่งการสร้างสรรค์"

"Creative Organization"



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/24

วันที่ 10 มกราคม 2561

เรื่อง ขอบขออนุญาตให้ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

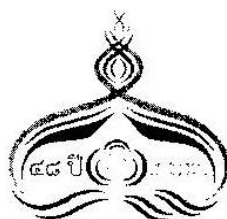
เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทน์มันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประสงค์ ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



"องค์กรแห่งการสร้างสรรค์"

"Creative Organization"



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/ 25

วันที่ 10 มกราคม 2561

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะเภสัชศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประสงค์ ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขออนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”

“Creative Organization”



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 29101

ที่ ศธ 6812.2/ 26

วันที่ 10 มกราคม 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสนักศึกษา 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประสงค์ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



“องค์กรแห่งการสร้างสรรค์”
“Creative Organization”

รายชื่อคณะที่ทดลองเครื่องมือวิจัย
เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

1. คณะอักษรศาสตร์
2. คณะศึกษาศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์
4. คณะเภสัชศาสตร์
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



ค่าความเชื่อมั่น

เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	49

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	24.8
Excluded ^a	91	75.2
Total	121	100.0

a. Listwise deletion based on all
variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	3.73	1.112	30
a2	3.60	1.070	30
a3	3.73	1.172	30
a4	3.70	1.119	30
b1	3.70	1.088	30
b2	3.70	.794	30
b3	3.63	.964	30
b4	3.73	1.143	30
b5	3.60	1.102	30
c1	3.57	.898	30
c2	3.83	.913	30
c3	3.80	1.064	30
c4	3.77	1.040	30
c5	3.57	1.165	30
d1	3.67	1.155	30
d2	3.60	1.192	30
d3	3.57	1.104	30
d4	3.60	1.070	30
d5	3.57	1.135	30
e1	3.57	1.073	30
e2	3.57	1.104	30
e3	3.63	1.159	30
e4	3.47	1.074	30
e5	3.47	1.074	30
f1	3.53	1.074	30

f2	3.37	1.033	30
f3	3.37	1.066	30
f4	3.53	1.196	30
f5	3.57	1.165	30
g1	3.33	1.269	30
g2	3.33	1.028	30
g3	3.23	1.165	30
g4	3.60	1.303	30
g5	3.37	1.245	30
h1	3.50	1.042	30
h2	3.33	1.028	30
h3	3.43	1.223	30
h4	3.27	1.230	30
i1	3.63	.999	30
i2	3.63	.964	30
i3	3.57	.935	30
i4	3.47	1.074	30
i5	3.47	1.042	30
j1	3.43	1.104	30
j2	3.43	.971	30
j3	3.53	1.008	30
j4	3.47	.860	30
j5	3.33	1.061	30
j6	3.47	1.106	30



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล
รายชื่อคณะที่เก็บข้อมูลวิจัย



หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (นส) 1634

วันที่ 6 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณบดีคณะอักษรศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทน์มันน์ รหัสประจำตัว 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ " มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย -มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806(พฐ) 1635

วันที่ 6 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทน์มัน รหัสนประจำตัว 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ " มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่ ศธ 6806 (พษ) | 1636

โทร.034-218790

วันที่ 6 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์

ด้วย นายวสัน จันทรมั่น รหัสประจำตัว 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สมรรถนะของ
บุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ " มี
ความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบ
เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยศ ไทวิทศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (นส.)/1637

วันที่ 6 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณะบดีคณะเกษตรศาสตร์

ด้วย นายวสันต์ จันทร์มัน รหัสประจำตัว 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตสาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ " มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (พฐ.) 1638

วันที่ 6 มีนาคม 2561

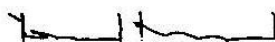
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ด้วย นายวสัน จันทรมันน์ รหัสประจำตัว 56252206 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตสาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ " มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง



(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชิต ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายชื่อคณะที่เก็บข้อมูลวิจัย
เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

1. คณะอักษรศาสตร์
2. คณะศึกษาศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์
4. คณะเภสัชศาสตร์
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย เรื่อง สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) เพื่อทราบคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และ 3) เพื่อทราบความสัมพันธ์ของสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

3. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของหรือองค์กรของท่านประการใด และคำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ดังนั้น ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามของท่านจะช่วยให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้บรรลุผล และเกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาในโอกาสต่อไป

4. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นายวสัน จันทน์มัน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง เพศทางเลือก

2. อายุ

- 18 – 19 ปี 19 – 20 ปี มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

3. คณะวิชา

- คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

4. ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ท่านติดต่อของกองกิจการนักศึกษาที่ครั้ง

- จำนวน 1 – 2 ครั้ง จำนวน 3 – 4 ครั้ง จำนวนมากกว่า 5 ครั้ง

5. หน่วยงานของกองกิจการนักศึกษาที่ท่านเข้ารับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หน่วยกิจกรรมนักศึกษา หน่วยกีฬาและนันทนาการ
 หน่วยหอพักนักศึกษา
 หน่วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ / ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร
 หน่วยแนะแนว หน่วยบำรุงสาธารณูปโภค
 หน่วยอนามัย หน่วยบริการและสวัสดิการนักศึกษา ทุน / กยศ
 หน่วยวินัยนักศึกษา หน่วยการเงินและพัสดุ
 หน่วยงานอื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับใด

- มากที่สุด มาก ปานกลาง
 น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง
สนามจันทร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ความรู้ (knowledge)							
1	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องปฏิบัติ						
2	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น						
3	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน						
4	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน						
ทักษะ (skill)							
5	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางคอมพิวเตอร์						
6	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการถ่ายทอดความรู้						
7	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีทักษะทางการให้คำปรึกษาแนะแนว						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
8	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการพูดในที่ชุมชน						
9	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น						
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept)							
10	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงเจตคติค่านิยมที่ดี						
11	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีความมั่นใจในตัวเอง						
12	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีความภาคภูมิใจในตนเอง						
13	บุคลากรกองกิจการนักศึกษารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า						
14	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น						
15	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ						
16	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีบุคลิกภาพที่ดี						
17	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา เป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี						
18	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						
19	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา เป็นบุคคลที่มีความอดทน						
แรงจูงใจ ทศนคติ (motive/attitude)							
20	บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
21	บุคลากรกองกิจการนักศึกษากระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย						
22	บุคลากรกองกิจการนักศึกษามีความ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย						
23	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุ่มเทในการ ทำงานเพื่อส่วนรวม						
24	บุคลากรกองกิจการนักศึกษาเสียสละและ อุทิศตนในการปฏิบัติงาน						

ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง
สนามจันทร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ลักษณะทางกายภาพ (tangibles)							
1	สถานที่ตั้งเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับ บริการ						
2	การจัดสถานที่ให้ผู้รับบริการได้สะดวก						
3	ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ						
4	เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
5	วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน						
ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability)							
6	สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง						
7	สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง						
8	สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						
9	สามารถให้บริการได้ตามขั้นตอนที่แจ้งไว้						
10	สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้						
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness)							
11	สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ						
12	ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว						
13	มีการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบลำดับขั้นตอนของการให้บริการทุกครั้ง						
14	ให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ						
ความไว้วางใจ (assurance)							
15	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้						
16	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้						
17	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษามีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
18	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาที่มีกิริยา มารยาทสุภาพ						
19	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงความเป็นมิตร						
การเข้าถึงจิตใจ (empathy)							
20	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาที่มี ความสามารถในการให้บริการด้วยความ เป็นห่วงและสนใจ						
21	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาที่มีความ ตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณใช้บริการต้องการมา ตอบสนองได้						
22	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาที่มีความ เต็มใจในการให้บริการ						
23	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษา แสดงออกถึงความเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ						
24	บุคลากรของกองกิจการศึกษาคำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ						
25	บุคลากรของกองกิจการนักศึกษาเข้าใจถึง ความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ						

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวสัน จันทรมั่น
วัน เดือน ปี เกิด	13 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	เพชรบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2532 สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบ้านลาดวิทยา จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษา ศีษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ) มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2556 ศึกษาต่อระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	104 หมู่ 5 ตำบลหนองกระเจ็ด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150

