



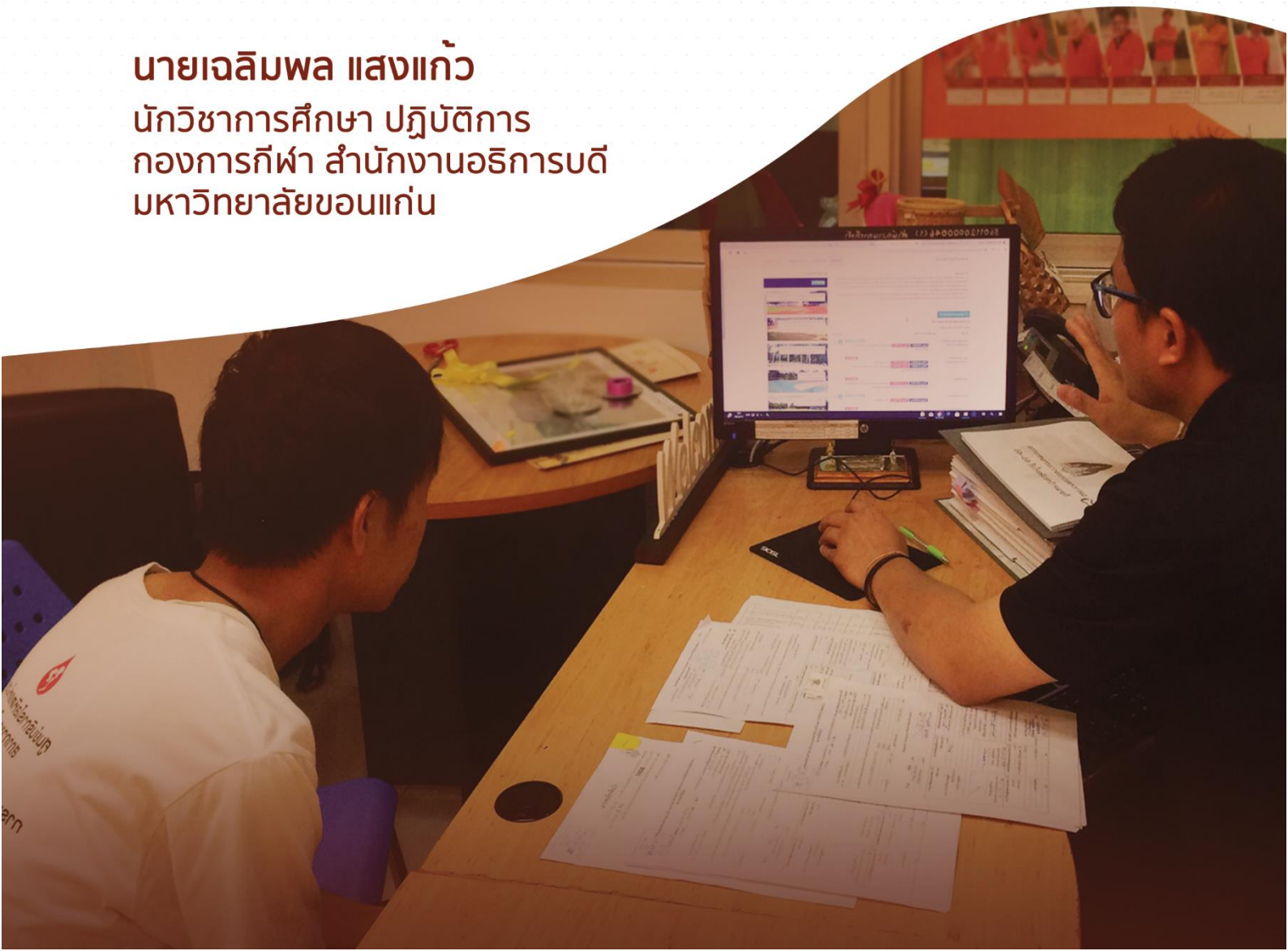
รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้

ระบบขอใช้บริการสถานกักกัน
กองการกักกัน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นายเฉลิมพล แสงแก้ว

นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
กองการกักกัน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



คำนำ

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการ ของผู้ใช้ระบบขอใช้ บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับนี้ ได้ดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2562 ซึ่งผลของการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบขอใช้บริการสถาน กีฬา ให้สอดคล้องกับความต้องการ สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ในการนี้ผู้จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลขอขอบพระคุณ นายวิศิษฐ์ บุญสุชาติ ผู้อำนวยการกองการกีฬา นายธัญญา ภัคดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง นายณัฐพล พวงศต กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ นางสาวกรรณภา ยศสุ นางสาวนภัสนันท์ สุดไธ กองบริการหอพักนักศึกษา นายเด่นพงษ์ แสนคำ นายภูมินทร์ ดวนจันทร์ และเพื่อนร่วมงานกองการ กีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ตรวจสอบเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลฉบับนี้จนสำเร็จด้วยดี ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่นำเสนอในรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่าง ยิ่งแก่ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่สนใจจะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านสถานกีฬา มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เฉลิมพล แสงแก้ว

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.5 คำจำกัดความ	2
บทที่ 2 ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีวิเคราะห์	13
3.1 หลักเกณฑ์	13
3.2 วิธีการวิเคราะห์	14
3.3 ขั้นตอนการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	17
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น	24
4.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น	28
4.4 ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ	30
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ	32
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
5.2 ข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	37

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 4.1 กราฟแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	17
รูปภาพที่ 4.2 กราฟแสดงสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสังกัดหน่วยงาน	18
รูปภาพที่ 4.3 กราฟแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
รูปภาพที่ 4.4 กราฟแสดงจำนวนครั้งในการขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้ออนไลน์	20
รูปภาพที่ 4.5 กราฟแสดงช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	21
รูปภาพที่ 4.6 กราฟแสดงระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง	22
รูปภาพที่ 4.7 กราฟแสดงกิจกรรมที่ขอใช้บริการ	23

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง	17
ตารางที่ 4.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสังกัดหน่วยงาน	18
ตารางที่ 4.3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งในการขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้ออนไลน์	20
ตารางที่ 4.5 ช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	21
ตารางที่ 4.6 ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง	22
ตารางที่ 4.7 กิจกรรมที่ขอใช้บริการ	23
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	24
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา	25
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	25
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	26
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	27
ตารางที่ 4.13 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาด้านระบบ การให้บริการ	28
ตารางที่ 4.14 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาการให้บริการ ที่ตรงเวลา	28
ตารางที่ 4.15 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาการด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	28
ตารางที่ 4.16 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาการด้านการให้บริการ การติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	29
ตารางที่ 4.17 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬาการด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้วิวัฒนาการของโลกเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์มากมาย จนกระทั่งกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การบริการ สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนด้านการศึกษา (อรรถพล กิตติธนาชัย, 2555) การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน และพัฒนางานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (ธัญธร ทองจันทร์, 2558)

งานบริการสถานกีฬา เป็นหน่วยงานย่อยหน่วยหนึ่งของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 313/2561 ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มีบทบาทหน้าที่ในการวางระบบการให้บริการการใช้สถานกีฬาของมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการสำหรับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกจำนวน 8 ขั้นตอน คือ 1) ตรวจสอบวันเวลาที่ขอใช้ที่กองการกีฬา 2) กรอกแบบฟอร์มหรือทำหนังสือขอใช้ 3) ส่งหนังสือขอใช้ที่กองการกีฬา 4) กองการกีฬาตรวจสอบและลงตารางการใช้สถานกีฬา 5) นำเสนอ ผอ.กองการกีฬาพิจารณาอนุมัติ 6) แจ้งผลการขอใช้ (อนุมัติ/ไม่อนุมัติ) 7) ดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ 8) ชำระค่าใช้จ่าย ซึ่งผลการดำเนินการที่ผ่านมาผู้ขอใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อค่อนข้างมากและต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่กองการกีฬาไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง ต่อการขอใช้บริการสถานกีฬาครั้งหนึ่งๆ

จากปัญหาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขั้นตอนการให้บริการสถานกีฬาไม่สอดคล้องกับ หลักการบริการสาธารณะที่ดี ที่ต้องคำนึงถึงหลักความรวดเร็ว ซึ่งหมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด และหลักการแข่งขัน ซึ่งหมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ให้บริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน (พงศ สันท ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545) การใช้งานโดยระบบเทคโนโลยีออนไลน์ที่ผ่านมาทำให้เห็นว่าได้รับความสนใจกับผู้ที่ต้องการขอใช้สถานกีฬาเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้หน่วยงานต้องประเมินความพึงพอใจว่าที่ผ่านมาการให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง และนอกจากนี้ยังทำ

การประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย ว่าผ่านมานั้นการให้บริการเพียงพอหรือไม่ และในส่วนตัว
ที่ผู้ให้บริการต้องการที่จะได้รับการบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กอง
การกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3.2 ทำให้ทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กอง
การกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มุ่งสำรวจข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์
ประเมินผล โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 246 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการความพึงพอใจและความต้องการ
ของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ
ระยะเวลาในการศึกษาคือ มีนาคม – พฤษภาคม 2562

1.5 คำจำกัดความ

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก
ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่
ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความต้องการ หมายถึง รูปแบบทางจิตวิทยาหรือความรู้สึก ที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย หรือเหตุผล
การกระทำของพฤติกรรม

ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา หมายถึง ระบบการขอใช้สถานกีฬาของกองการกีฬา สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นระบบออนไลน์

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้สถานกีฬาของกองการกีฬา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นระบบออนไลน์

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงบริบททั่วไปของทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ตลอดจนเอกสารซึ่งเป็นงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และบทความวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล , 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มี (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ซาบพิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอมิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

มณี โพธิเสน (2543, หน้า 43) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ เรียกว่าความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544, หน้า 7 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548) กล่าวเอาไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้

ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อหน่วยงาน

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้อธิบายมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุ

เป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2538, หน้า 8)

1) **สถานที่บริการ** การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) **การส่งเสริมการแนะนำการบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3) **ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ** ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทนาการ จัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น การตกแต่งหิ้งใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า

5) **ขบวนการบริการ** มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้น ออกเป็น 5 ขั้น คือ (นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต (Safety and Security Need) ได้แก่ ความต้องการอยู่อย่างมั่นคง และความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ยอมรับในฐานะที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเหล่านั้นด้วย ความต้องการขั้นนี้เกิดจากธรรมชาติของความเป็นสัตว์สังคมที่ไม่ต้องการจะอยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง จึงเกิดการแสวงหาเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านจิตใจ โดยพยายามจะสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับบุคคลทั้งหลาย เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือตอบแทนการแสดงความห่วงใย

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำเร็จของบุคคล

5. ความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการในขั้นนี้มาสโลว์ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ทุกคนปรารถนาและมีความต้องการที่จะไปให้ถึงเป็นขั้นอุดมคติของบุคคลที่ทุกคนใฝ่ฝัน ความต้องการในขั้นนี้ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของตนเอง แต่จะคำนึงถึงประโยชน์ที่สังคมจะได้รับตามอุดมคติที่ตนตั้งไว้ เพราะฉะนั้นบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองมาถึงขั้นนี้ได้จึงได้ชื่อว่าเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แล้ว

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จึงมีการศึกษาความต้องการในแต่ละขั้น เพื่อนำไปใช้พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการและจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ของบริษัท

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ ตีความหมายข้อมูล เพื่อสร้างภาพในสมองที่มีความหมายโดยการรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึกรู้สึกจาก ประสบการณ์ทั้ง 5 คือได้เห็น ได้กลิ่น ได้รสชาติ และได้รู้สึก

การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลหลังจากที่ได้รับ ความรู้หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นและมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ดังนั้น นักการตลาดจึงนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้โดยการโฆษณาซ้ำ เพื่อจูงใจให้เกิดการตัดสินใจซื้อ และใช้สินค้าเป็นประจำ

ความเชื่อและทัศนคติ (Attitude) คือการประเมินความพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกและท่าที ความรู้สึกที่คนเรามีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สิ่งที่กำหนดทัศนคติมี 3 ประการคือ 1) ความรู้ 2) ความรู้สึก 3) ความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to act)

บุคลิกภาพ (Personality) คือ ลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่มีพัฒนาการมายาวนานตั้งแต่เด็กจนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งมีผลกระทบต่อการกำหนดรูปแบบในการโต้ตอบ หรือ ตอบสนอง (Reaction) ที่ไม่เหมือนกันทฤษฎีฟรอยด์ (Freudian theory) หรือทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Freudian 's psychoanalysis theory) มีสมมติฐานว่าอิทธิพลด้านจิตวิทยาที่กำหนด พฤติกรรมมนุษย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นส่วนกำหนดบุคลิกภาพของมนุษย์ประกอบด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความคาบเกี่ยวระหว่างการประเมินความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการสถานกีฬา ได้รับการให้บริการ และต้องการที่จะทราบว่าจากการให้บริการดังกล่าวผู้รับบริการให้บริการมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงอย่างไรบ้าง ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ทบทวนมานั้นจึงเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และเกี่ยวข้องกับความต้องการตามที่ได้ทบทวนทฤษฎีผ่านมาแล้วดังนี้

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ของผู้ใช้ในหอสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน” จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาวีธีการการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่อง ไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

จุไรลักษณ์ ตั้งสกุลนุรักษ์ และคณะ (2558) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออก : การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับและอิทธิพล

ส่งผ่าน” จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 รูปแบบ (วัฒนธรรมแบบเครือญาติ แบบความคิดสร้างสรรค์ แบบลำดับชั้น และแบบมุ่งผลสำเร็จ) และความตั้งใจจะลาออก โดยวัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 รูปแบบ มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศทางตะวันออก เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่มีกรอบความคิดของวัฒนธรรมทางด้านระยะห่างระหว่างอำนาจ (Power Distance) และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) สูง อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ถดถอยอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (Moderated Regression Analysis) โดยโปรแกรม Process กลับไม่พบว่าวัฒนธรรมในองค์การทั้ง 4 รูปแบบ กำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออก แต่พบว่ามีเพียงวัฒนธรรมแบบเครือญาติที่มีอิทธิพลหลักต่อความตั้งใจจะลาออก ซึ่งสอดคล้องกับสังคมไทยที่มีลักษณะของการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันและความสัมพันธ์แบบครอบครัว

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549) ได้เสนอ “รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม” พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 89.73 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกงานอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านโครงการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อสถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ รูปแบบของพจนานุกรมภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 85 โครงการจัดพิมพ์เอกสารเพื่อการศึกษาสำหรับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 84 และ โครงการจัดทำหนังสือสวดมนต์แปลประจำบ้าน คิดเป็นร้อยละ 72

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” จากการศึกษาพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ 2. นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตัวเอง ในการรับรู้วิธีการใช้บริการห้องสมุดนั้นนักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีของความ

ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ มากที่สุด 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม – คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC 4. ปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาประสบปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ประสบปัญหาในด้านบุคลากรและการให้บริการโดยในระดับมาก เช่น มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร การให้บริการล่าช้า ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวมในระดับมากในเรื่องของแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่ม ห้องสมุดไม่สะอาด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่ดีพอ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำดื่มไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเสียง

บุญสม รัตมีโชติ (2552) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทฟาร์อีสท์ปิ่นทองอุตสาหกรรม จำกัด” จากการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการบริษัท ฟาร์อีสท์ปิ่นทองอุตสาหกรรม จำกัด ในด้านพนักงานขาย และภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และ ด้านการบริการ ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงานขาย ด้านภาพลักษณ์ และด้านการบริการของบริษัท ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการ ด้านพนักงานขาย และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันและ ตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงานขาย ด้านภาพลักษณ์ และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนิตดา นรสิงห์ (2552) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” จากการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย

บำรุง มีสุข (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนางานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” จากการศึกษาพบว่า 1. สภาพการดำเนินงานวิชาการที่ปฏิบัติจริงของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านงานวัสดุประกอบ หลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน งานนิเทศภายใน และงานห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง งานการเรียนการสอน งานวัดผลและประเมินผล งานประชุมอบรมทางวิชาการและงานด้านหลักสูตรและการ นำหลักสูตรไปใช้ อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการพัฒนา งานวิชาการของโรงเรียนโดยรวมและราย ด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับความต้องการพัฒนางาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานการเรียนการสอน งานหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ งานวัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน งานวัดผลและประเมินผล งานประชุมอบรมทาง วิชาการ งานห้องสมุดและงานนิเทศภายใน 2. ความต้องการพัฒนางานวิชาการระหว่างครูกับผู้บริหารโรงเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3. ความต้องการพัฒนางานวิชาการของโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร นั้น ส่วนมากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากหากกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการมีความ สะดวก เรียบง่าย และชัดเจน และความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการ นอกจากนี้ในส่วน ของความต้องการพบว่าผู้ใช้บริการต้องการได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับการรับบริการ ซึ่งหน่วยงานและ องค์กรต่าง ๆ จำเป็นอย่างมากในเรื่องนี้

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีวิเคราะห์

3.1 หลักเกณฑ์

รายงานผลการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยการบริหารงานกีฬา ซึ่งหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ได้ยึดหลักของภาระงานที่รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลจัดการงาน และรับผิดชอบสถานกีฬา ในความรับผิดชอบดูแลของสำนักงานการกีฬา สำนักงานอธิการบดี ยกเว้นสนามเทนนิส และสระว่ายน้ำชนเห็นชอบ
2. สนับสนุนและให้บริการสถานกีฬาเพื่อการแข่งขัน การจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ การจัดการเรียนการสอน การออกกำลังกาย ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. วางแผน ทำคำสั่ง ประชุม สั่งการ ประเมินผลการทำงานและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬาและพนักงานทำความสะอาดบริษัทรับเหมา ทั้งวันราชการและวันหยุดราชการ
4. จัดเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการสนามกีฬาและอุปกรณ์ประจำสนามกีฬา เสนอขออนุมัติจัดซื้อพัสดุ อุปกรณ์ จัดจ้างซ่อมแซมสถานกีฬาให้สามารถให้บริการได้อยู่เสมอ
5. บริหารงานทั่วไปในส่วนสถานกีฬา คือ เสนอความเห็นในการขอใช้สถานกีฬา เสนอเรื่องขออนุมัติ โต้ตอบหนังสือราชการประสานงานการใช้สถานกีฬา จัดทำข้อมูลสถานกีฬา ทำประเมินผลและรายงาน วางแผนการปฏิบัติงาน วางแผนและทำข้อมูลบุคคล ประสานงานและส่งข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ประสานงานการจัดการก่อสร้าง การดูแลรักษา การแจ้งซ่อมบำรุงสถานกีฬาในห้วงเวลาประกัน หรือในกรณีที่สถานกีฬามีความเสียหายชำรุด กับกองอาคารและสถานที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
7. งานอื่น ๆ ในภาระกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากงานที่รับผิดชอบทั้ง 7 อย่างข้างต้นนี้ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการคัดเลือกในส่วนของการให้บริการเกี่ยวกับการขอใช้บริการสถานกีฬานั้น ซึ่งเป็นการขอใช้บริการผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศแบบดิจิทัล ดังนั้นจึงเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความต้องการที่

ผู้ใช้บริการต้องการนอกเหนือจากที่มีอยู่ และจึงเลือกเฉพาะข้อบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกี่ยวกับการขอใช้สถานกีฬาเท่านั้น

3.2 วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการระบบการขอใช้สถานกีฬาออนไลน์ของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งอาจจะเป็นผู้ขอใช้ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยหรือผู้ใช้ที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย โดยทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2562 เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนำมาวิเคราะห์โดยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 จะใช้ค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ ส่วนในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จะใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติสำหรับส่วนสุดท้ายคือ ส่วนที่ 4 นั้น จะทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงพรรณนาแล้วนำมาสรุปเป็นใจความสำคัญให้ชัดเจน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีโครงสร้างคร่าว ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการบริการระบบขอใช้บริการสถานกีฬาออนไลน์ของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 8 ข้อคำถาม ซึ่งในตอนนี้จะใช้ค่าความถี่และร้อยละแสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 12 ข้อ แต่ละข้อมีระดับการเลือกคำตอบของความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยวิเคราะห์เป็นระดับของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 9 ข้อ แต่ละข้อมีระดับการเลือกคำตอบของความต้องการ 5 ระดับ โดยวิเคราะห์เป็นระดับของค่าเฉลี่ยความต้องการดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ต้องการมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ต้องการปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องการน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ในส่วนของข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถที่จะตอบได้อย่างกว้างขวางภายในขอบเขตของงานบริการสถานกีฬา อันเป็นข้อเสนอแนะที่จะนำไปปรับปรุงต่อไป

3.3 ขั้นตอนการศึกษา

3.3.1 การออกแบบเครื่องมือ

ในการออกแบบเครื่องมือซึ่งก็คือแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการออกแบบเครื่องมือตามทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทบทวนเอาไว้ในบทที่ 2 ซึ่งสร้างแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน กระชับ และรัดกุม เพราะกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามมีหลากหลายช่วงอายุ ทั้งในมหาวิทยาลัย และนอกมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องสร้างคำถามให้เข้าใจง่ายตามทฤษฎีที่วางเอาไว้ เมื่อได้เครื่องมือแล้วก็นำเอาเครื่องมือไปตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน

3.3.2 การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่ม จากผู้เคยใช้ระบบการขอใช้บริการสถานกีฬาแบบออนไลน์ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 300 ฉบับ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย พบว่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าวได้กลับคืนมา 246 ฉบับ ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จึงถือว่าได้กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มจำนวนทั้งสิ้น 246 คน

3.3.3 การรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ทำการเก็บข้อมูลแล้ว นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access เพื่อรวบรวมและแยกจำนวนตามข้อคำถามที่ได้จากแบบสอบถาม

3.3.4 การรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ถูกส่งมาเมื่อนำมารวบรวมข้อมูลแล้วจะนำมาตรวจสอบอีกครั้งโดยการป้อนข้อมูลซ้ำ 15 % เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลนั้นมาแปรผลเป็นตัวเลข หลังจากนั้นนำไปเข้าโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีที่ตั้งเอาไว้

3.3.5 การสรุปผลและนำเสนอ

สรุปผลการวิเคราะห์แล้วนำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหารหน่วยงานทั้งในระดับกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี และในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอผลการวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ตลอดจนนำมาเป็นทิศทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

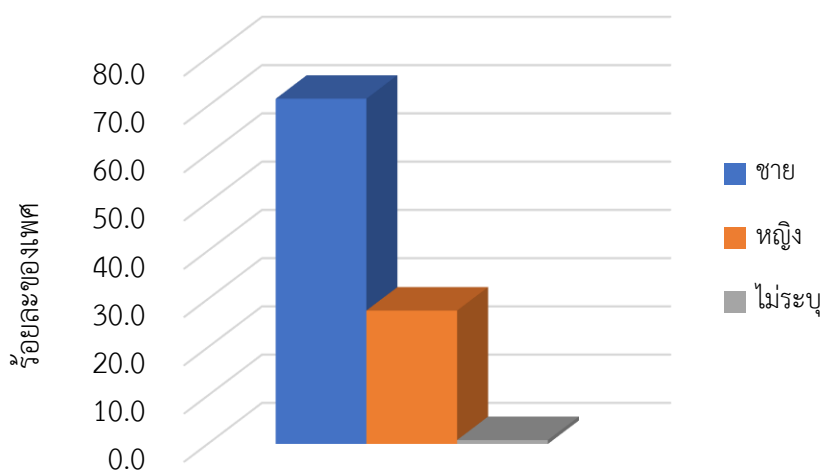
4.1.1 เพศ

จากการสำรวจเพศของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ชาย	176	71.5
หญิง	68	27.6
ไม่ระบุเพศ	2	0.8
รวม	246	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 246 ราย คิดเป็นเพศชายจำนวน 176 ราย (ร้อยละ 71.5) คิดเป็นเพศหญิงจำนวน 68 ราย (ร้อยละ 27.6) และมีผู้ที่ไม่ระบุเพศจำนวน 2 ราย (ร้อยละ 0.8) เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.1



รูปภาพที่ 4.1 กราฟแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

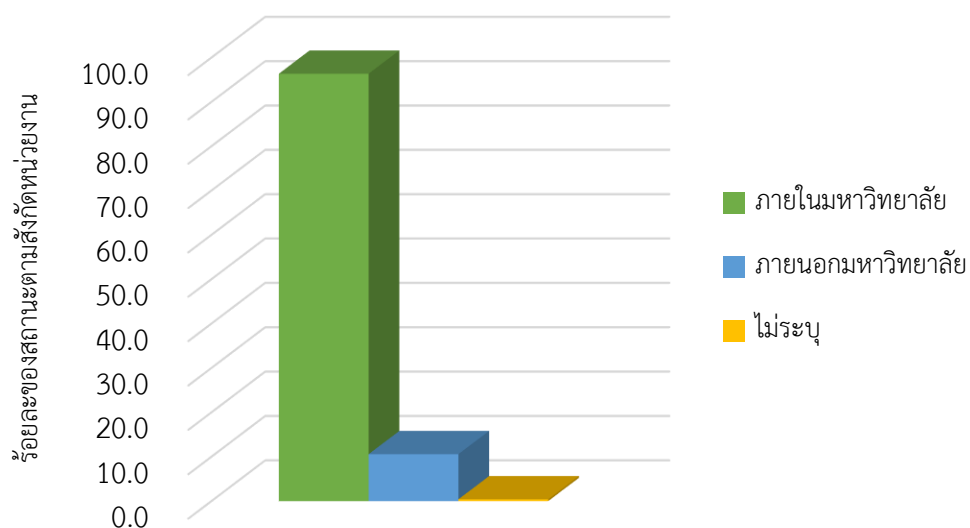
4.1.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัย หรือ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัด	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ภายในมหาวิทยาลัย	237	96.3
ภายนอกมหาวิทยาลัย	26	10.6
ไม่ระบุ	1	0.4
รวม	246	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 237 ราย (ร้อยละ 96.3) รองลงมาคือเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 26 ราย (ร้อยละ 10.6) และน้อยที่สุดคือไม่ระบุ 1 ราย (ร้อยละ 0.4) เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.2



รูปภาพที่ 4.2 กราฟแสดงสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสังกัดหน่วยงาน

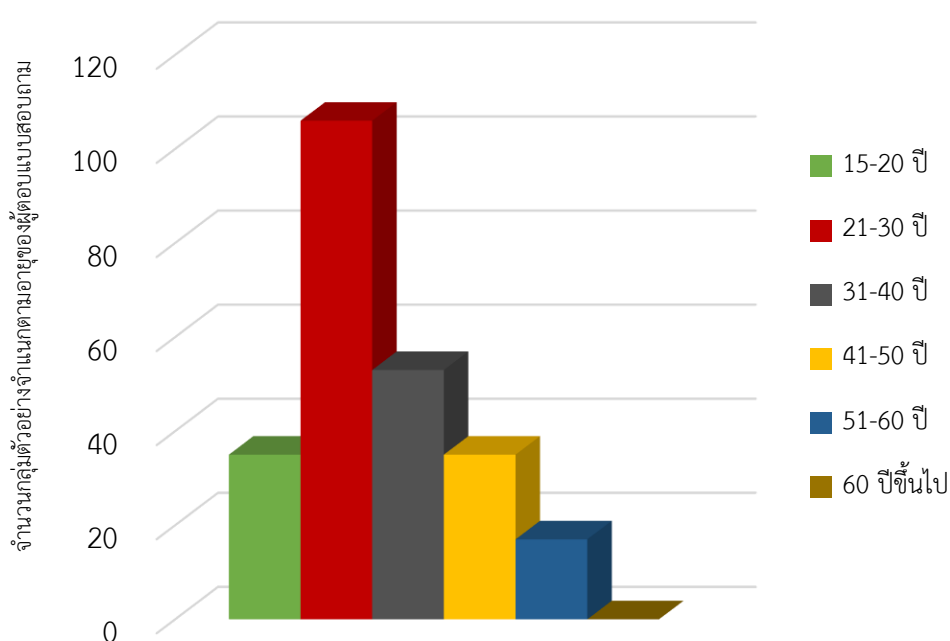
4.1.3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นช่วง 6 ช่วงอายุดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
15-20	35	14.3
21-30	106	42.9
31-40	53	21.4
41-50	35	14.3
51-60	17	7.1
60 ขึ้นไป	0	0
รวม	246	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 106) ซึ่งเป็นช่วงอายุของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 21.4) ส่วนอายุ 60 ปีขึ้นไปไม่พบว่ามีผู้ใช้งานของระบบจองสถานกีฬาออนไลน์ เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจน อาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.3



รูปภาพที่ 4.3 กราฟแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

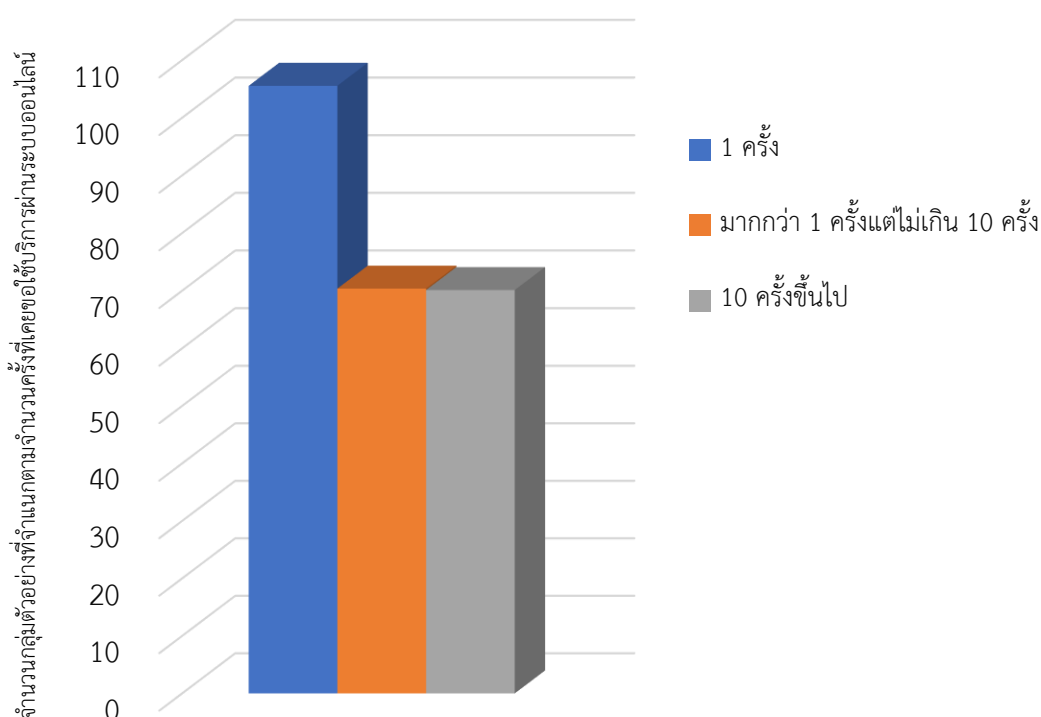
4.1.4 จำนวนครั้งในการใช้บริการระบบขอใช้สถานกีฬา

ความถี่ของการขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบขอใช้ออนไลน์ของผู้ใช้บริการแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งในการขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้ออนไลน์

จำนวนครั้ง	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	106	42.9
มากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 10 ครั้ง	70	28.6
10 ครั้งขึ้นไป	70	28.5
รวม	246	100

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นว่าผู้ใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้ออนไลน์ส่วนมากขอใช้บริการคนละ 1 ครั้ง จำนวน 106 คน (ร้อยละ 42.9) รองลงมาคือมากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 10 ครั้ง จำนวน 70 คน (ร้อยละ 28.6) และ 10 ครั้งขึ้นไปจำนวน 70 คน (ร้อยละ 28.6) เช่นกัน เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.3



รูปภาพที่ 4.4 กราฟแสดงจำนวนครั้งในการขอใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการขอใช้ออนไลน์

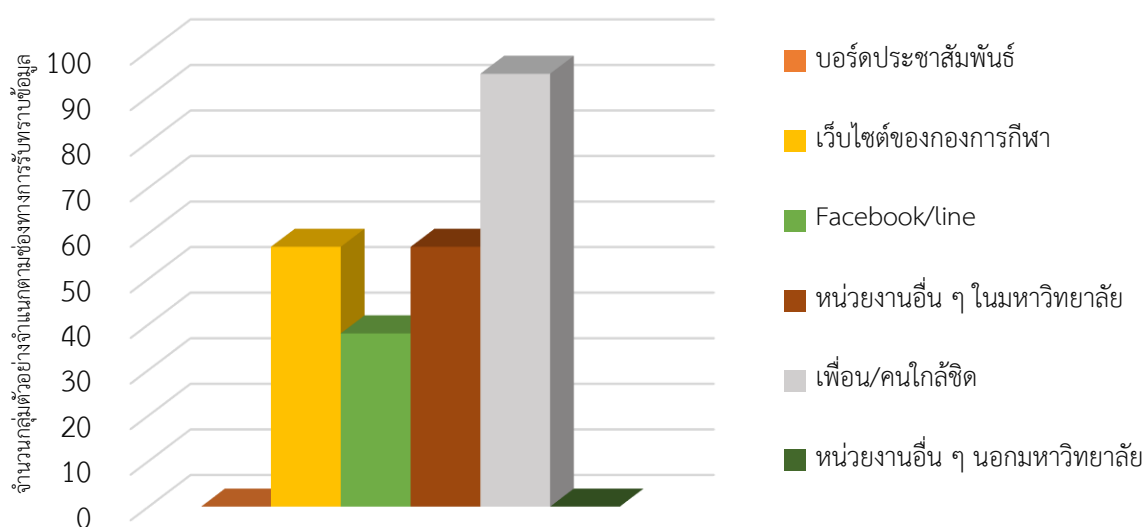
4.1.5 ช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

สำหรับช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์นี้ ได้มีการแบ่งเป็น 6 ช่องทางดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

ช่องทาง	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
บอร์ดประชาสัมพันธ์	0	0
เว็บไซต์ของกองการกีฬา	57	23.1
Facebook/line	38	15.4
หน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	57	23.1
เพื่อน/คนใกล้ชิด	95	38.5
หน่วยงานอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย	0	0
รวม	246	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากรับทราบจาก เพื่อนหรือคนใกล้ชิด จำนวน 95 คน (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือเว็บไซต์ของกองการกีฬา และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 57 คน (ร้อยละ 23.1) ส่วนการรับรู้จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัยไม่มีผู้รับทราบจากช่องทางทั้งสองนี้ เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.5



รูปภาพที่ 4.5 กราฟแสดงช่องทางของการรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

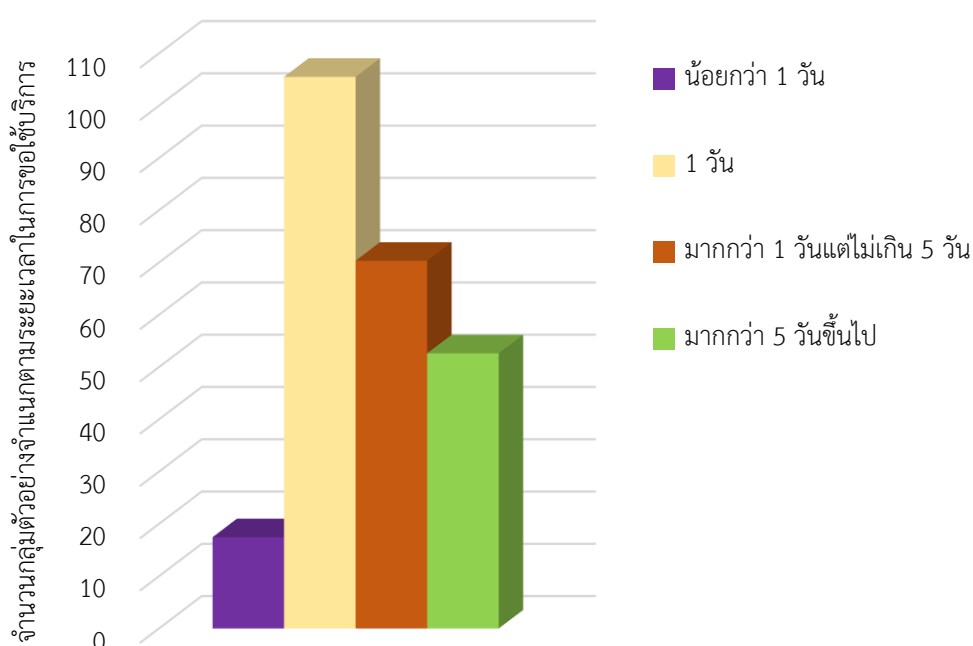
4.1.6 ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการขอใช้บริการสนามกีฬาแต่ละครั้งในการจองผ่านระบบออนไลน์นั้น ได้แบ่งเป็น 4 ช่วงระยะเวลา ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 วัน	17	7.1
1 วัน	106	42.9
มากกว่า 1 วันแต่ไม่เกิน 5 วัน	70	28.6
มากกว่า 5 วันขึ้นไป	53	21.4
รวม	246	100

จากตารางที่ 4.6 ระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการสถานกีฬาเป็นเวลา 1 วัน จำนวน 106 คน (ร้อยละ 42.9) รองลงมาคือมากกว่า 1 วันแต่ไม่เกิน 5 วันจำนวน 70 คน (ร้อยละ 28.6) ส่วนที่น้อยที่สุดคือน้อยกว่า 1 วันจำนวน 17 คน (ร้อยละ 7.1) เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.6



รูปภาพที่ 4.6 กราฟแสดงระยะเวลาในการขอใช้บริการแต่ละครั้ง

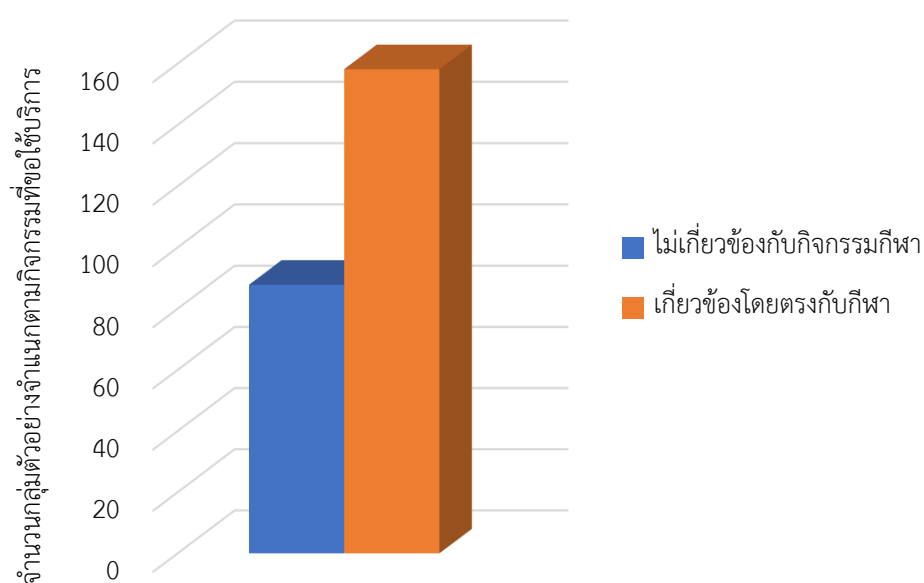
4.7 กิจกรรมที่ขอใช้บริการ

กิจกรรมที่ขอใช้บริการก็คือ กิจกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับกีฬาโดยตรง หรือไม่เกี่ยวข้องกับกีฬาโดยตรง ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 กิจกรรมที่ขอใช้บริการ

กิจกรรม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เกี่ยวข้องโดยตรงกับกีฬา	159	64.3
ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬา	87	35.7
รวม	246	100

จากตารางที่ 4.7 กิจกรรมที่ขอใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากขอใช้บริการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกีฬาจำนวน 159 คน (ร้อยละ 64.3) ส่วนไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬาจำนวน 87 คน (ร้อยละ 35.7) เพื่อที่จะแสดงให้เห็นชัดเจนอาจพิจารณาได้จากรูปภาพที่ 4.7



รูปภาพที่ 4.7 กราฟแสดงกิจกรรมที่ขอใช้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หลังจากเก็บข้อมูลแล้วมีการนำไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำไปสู่ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 การให้บริการอย่างเสมอภาค				
1	ระบบการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ทุกคนและทุกหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน	4.26	0.84	มาก
2	ในการให้บริการผ่านระบบแต่ละครั้งท่านได้รับการบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายเหมือนกันทุก ๆ ครั้ง	4.05	0.94	มาก
3	ระบบการให้บริการมีความโปร่งใสในการให้บริการ และสามารถตรวจสอบได้เมื่อท่านสงสัยว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.45	0.57	มาก
ภาพรวม		4.25	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมนั้นกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบการขอใช้งานสถานกีฬาออนไลน์มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเท่ากันทุกข้อ แต่ระดับมากที่สุดคือ ระบบการให้บริการมีความโปร่งใสในการให้บริการและสามารถตรวจสอบได้เมื่อท่านสงสัยว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.57) ส่วนข้อในการให้บริการผ่านระบบแต่ละครั้งท่านได้รับการบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายเหมือนกันทุก ๆ ครั้ง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เป็นระดับมากที่สุดต่ำกว่าทุกข้อ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.94)

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 2 การให้บริการที่ตรงเวลา				
4	ระบบมีการชี้แจงเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน	4.06	0.79	มาก
5	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.02	0.89	มาก
6	ระยะเวลาในกระบวนการขั้นตอนการจองมีความเหมาะสมกับความต้องการ	3.96	1.02	มาก
	ภาพรวม	4.01	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อระบบมีการชี้แจงเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.79) ส่วนข้อระยะเวลาในกระบวนการขั้นตอนการจองมีความเหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.90)

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ				
7	หน้าเพจของระบบการจองแสดงคำชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน เพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	0.93	มาก
8	การเข้าถึงระบบการจองมีความง่ายและรวดเร็ว	4.05	1.07	มาก
	ภาพรวม	4.10	1.00	มาก

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.00) โดยที่ข้อหน้าเพจของระบบการจองแสดงคำชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงมากกว่า ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.93) ข้อการเข้าถึงระบบการจองมีความง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.07)

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
9	ระบบการจองมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ขาดตอน	4.15	0.76	มาก
10	ในระหว่างใช้งานของระบบการจองมีความต่อเนื่องของแต่ละขั้นตอนอย่างรวดเร็ว	4.18	0.74	มาก
ภาพรวม		4.16	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อในระหว่างใช้งานของระบบการจองมีความต่อเนื่องของแต่ละขั้นตอนอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่า มาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.74) ข้อระบบการจองมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ขาดตอนมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.76)

2.4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า				
11	ระบบการจองมีการพัฒนาระบบที่ตอบสนองต่อท่านในฐานะผู้ใช้งาน	4.12	0.84	มาก
12	ท่านได้สะท้อนปัญหาของระบบการจองเพื่อพัฒนาให้มีการบริการที่ดีมากขึ้น	4.14	0.76	มาก
	ภาพรวม	4.13	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ว่าท่านได้สะท้อนปัญหาของระบบการจองเพื่อพัฒนาให้มีการบริการที่ดีมากขึ้นมีค่าความพึงพอใจมากกว่า ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.76) ข้อระบบการจองมีการพัฒนาระบบที่ตอบสนองต่อท่านในฐานะผู้ใช้งานมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.84)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.3.1 ด้านระบบการให้บริการ

ตารางที่ 4.13 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านระบบการให้บริการ

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 ระบบการให้บริการ				
1	การปรับปรุงระบบการให้บริการ	3.85	1.02	มาก
2	การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.88	มาก

	ภาพรวม	3.91	0.95	มาก
--	--------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.13 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านระบบการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านระบบการให้บริการในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.88) ความต้องการในการปรับปรุงระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.02)

4.3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 4.14 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การให้บริการที่ตรงเวลา

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 2 การให้บริการที่ตรงเวลา				
3	การปรับปรุงระยะเวลาของการดำเนินการในระบบ	3.85	1.02	ปานกลาง
	ภาพรวม	3.85	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การให้บริการที่ตรงเวลาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.02)

4.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.15 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ				
4	ปรับปรุงหน้าเพจของระบบการจองแสดงคำชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	3.59	1.06	มาก
5	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองควรมีความง่ายและรวดเร็ว	3.48	1.10	ปานกลาง

	ภาพรวม	3.53	1.08	มาก
--	--------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.15 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความต้องการส่วนมากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อความต้องการให้มีการปรับปรุงหน้าเพจของระบบการจองแสดงคำชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน ให้เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.06) ส่วนข้อความต้องการให้มีการปรับปรุงความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองควรมีความง่ายและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 1.08)

4.3.4 การให้บริการการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

ตารางที่ 4.16 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 4 การให้บริการการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ				
6	ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้ดูแลระบบมีเพียงพอและสามารถติดต่อได้ง่าย	3.57	1.08	มาก
7	ปรับปรุงช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบให้ง่ายขึ้น	3.50	1.13	ปานกลาง
8	ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ดูแลระบบสามารถที่จะอธิบายและให้คำตอบต่อผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.71	1.14	มาก
	ภาพรวม	3.59	1.12	มาก

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.16 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการให้บริการการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ดูแลระบบสามารถที่จะอธิบายและให้คำตอบต่อผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีมีความต้องการมากกว่าทุกข้อ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.14) ส่วนต้องการให้มีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบให้ง่ายขึ้นมีค่าความต้องการปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.13)

4.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4.17 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประเด็นคำถาม		ผลการวิเคราะห์		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า				
6	ควรมีการพัฒนาระบบการจองที่ตอบสนองต่อการใช้งานมากขึ้น	3.63	1.10	มาก
	ภาพรวม	3.63	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.17 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การดำเนินการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับมากเกี่ยวกับควรมีการพัฒนาระบบการจองที่ตอบสนองต่อการใช้งานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 1.10)

4.4 ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าการให้บริการยังมีความต้องการหลายอย่างที่ผู้ให้บริการต้องการอยู่ อย่างเช่น การพัฒนาเอกสาร และระบบการประสานงานที่รองรับระบบโครงสร้างขององค์กรรูปแบบใหม่ ที่มีลักษณะเป็นสังคมดิจิทัลมากยิ่งขึ้น นางสาว A (นามสมมติ) ให้ข้อเสนอแนะเอาไว้ว่า

หากมีการพัฒนาด้านเอกสารขอใช้โดยไม่ต้อง print ลงนามผู้ขอใช้แล้วส่งไปที่กองการกีฬาเพื่อเสนอขออนุมัติได้ยิ่งดีค่ะ เพื่อลดขั้นตอนและกระดาษ สามารถอนุมัติในระบบได้เลย และแจ้งผลทาง E-mail แต่ที่ผ่านมาก็ได้รับการประสานงานเพื่อให้บริการเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายดูแลสถานที่ และท่านผู้อำนวยการกองการกีฬาค่ะ

กล่าวได้ว่าระบบงานของการให้บริการของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เกี่ยวกับการขอใช้สถานกีฬาผ่านระบบออนไลน์นั้นควรมีการพัฒนาขั้นตอนที่ก้าวหน้าขึ้นให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะการปรับใช้เทคโนโลยีที่เข้าถึงสะดวก และสามารถตอบสนองให้ใช้งานอย่างเรียบง่าย ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากนาย B (นามสมมติ) ด้วยเช่นกันว่า

ระบบการให้บริการยังมีขั้นตอนของระบบราชการแบบเก่าอยู่บ้าง อยากให้ทางกองการกีฬาพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อโครงสร้างองค์กรที่มีความเป็นเอกเทศมากยิ่งขึ้น เพราะจะทำให้ขั้นตอนการให้บริการลดลงจากเดิม ช่วยให้มีความสะดวกสบายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินการใช้สถานกีฬา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการใช้พื้นที่ของสนามกีฬาด้วย ซึ่งนาย C (นามสมมติ) ได้กล่าวเอาไว้ว่า

ควรประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมที่ต้องใช้สนามกีฬากลางให้เกิดความเหมาะสมกับกิจกรรมให้มากกว่านี้

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า ลักษณะขององค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่จะสามารถตอบสนองการใช้งานต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี องค์กรต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามสภาพสังคมสมัยใหม่ ที่มีลักษณะของความรวดเร็ว และตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างทันท่วงที ตามสภาพสังคมที่ผันแปรไปตามความเจริญก้าวหน้าในยุคดิจิทัล

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำหรับการศึกษาวิเคราะห์สองประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลการศึกษาสามารถแสดงให้เห็นดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสถานกีฬา

โดยมากแล้วจะพบว่าผู้ใช้บริการสถานกีฬามักเป็นเพศชาย (ร้อยละ 71.5) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 27.6) ส่วนมากเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ร้อยละ 96.3) ซึ่งมีอายุในระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 42.9) บุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มการใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบที่เปิดใช้ได้ไม่นาน ดังนั้นจึงมีการใช้เพียงครั้งเดียวเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.9) ส่วนช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบออนไลน์ในการรับบริการจากงานบริการสถานกีฬาพบว่าส่วนใหญ่รับรู้มาจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิด (ร้อยละ 38.5) โดยระยะเวลาในการขอใช้สถานกีฬาส่วนมากจะเป็นการขอใช้เพียง 1 วันเท่านั้น (ร้อยละ 42.9) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกีฬาโดยตรง (ร้อยละ 64.3)

จากข้อมูลทั่วไปข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่ใช้บริการระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงของการเป็นนักศึกษาโดยส่วนมาก และเป็นคณาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการขอใช้สำหรับการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในคณะ หรือกีฬาระหว่างคณะ ตลอดจนกีฬาระหว่างบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น ส่วนการรับรู้ข่าวสารการขอใช้ระบบยังไม่ค่อยมีช่องทางที่กว้างมากนัก เพราะส่วนมากจะเป็นการบอกเล่ากันปากต่อปาก จึงทำให้บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นอาจไม่ทราบว่า กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีระบบการขอใช้บริการสถานกีฬาแบบออนไลน์ให้ใช้ การใช้งานจึงพบมากในมหาวิทยาลัยและนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มช่วงอายุที่มีการรับรู้สารสนเทศผ่านทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้การเข้าถึงระบบการบริการง่ายมากกว่า

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดก็คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย = 4.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78) โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อจะพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือข้อ ระบบการให้บริการมีความโปร่งใสในการให้บริการและสามารถตรวจสอบได้เมื่อท่านสงสัยว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดก็คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.90) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อระยะเวลาในกระบวนการขั้นตอนการจองมีความเหมาะสมกับความต้องการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.96, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.02) ดังนั้นจะเห็นว่าระบบการให้บริการมีกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจนและตรวจสอบได้บนหน้าเว็บไซต์ของระบบการจองเลย ในทางกลับกันความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาการดำเนินการ ซึ่งยังมีความเป็นระบบราชการของการบริการจึงอาจมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างมาก

5.1.3 ความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านระบบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.91, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.95) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อความต้องการเกี่ยวกับการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.98, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88) ส่วนความต้องการที่น้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.53, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองควรมีความง่ายและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความต้องการน้อยสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.48, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.10) จะเห็นได้ว่า ความต้องการส่วนมากคือต้องการให้การบริหารงาน กระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในระดับองค์กรลดความซับซ้อนลงอีก เพราะจะช่วยให้การบริการมีความคล่องตัวตอบสนองผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ส่วนความต้องการที่ต่ำที่สุดคือความต้องการเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการขอใช้มีความเพียงพอสำหรับการอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ที่สามารถตรวจสอบได้ผ่านหน้าเว็บไซต์

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ในภาพรวมนั้นผู้ใช้บริการสถานกีฬาผ่านระบบการจองออนไลน์สามารถเข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย ดังนั้นในแง่ของระบบจึงไม่ค่อยพบปัญหา เพราะเป็นความพึงพอใจในระดับที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549) ได้เสนอ “รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม” พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด และมีความชัดเจนในกระบวนการให้บริการ ส่วนในด้านของความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ความต้องการส่วนมากคือต้องการให้การบริหารงานกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในระดับองค์กรลดความซับซ้อนลงอีก เพราะจะช่วยให้การบริการมีความคล่องตัวตอบสนองผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีเบญจรัตน์ สีทองสุข (2551) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” ปัญหาของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาประสบปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ประสบปัญหาในด้านการบุคลากรและการให้บริการโดยในระดับมาก กล่าวให้ถึงที่สุดแล้วความต้องการของผู้ใช้บริการมุ่งไปที่การพยายามที่จะให้ระบบลดขั้นตอนและความซับซ้อนลงมากกว่าเดิมนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของขั้นตอนการบริหารงานในระดับองค์กร เพราะลักษณะขององค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่จะสามารถตอบสนองการใช้งานต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี องค์กรต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามสภาพสังคมสมัยใหม่ ที่มีลักษณะของความเร็วและตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ตามสภาพสังคมที่ผันแปรไปตามความเจริญก้าวหน้าในยุคดิจิทัล

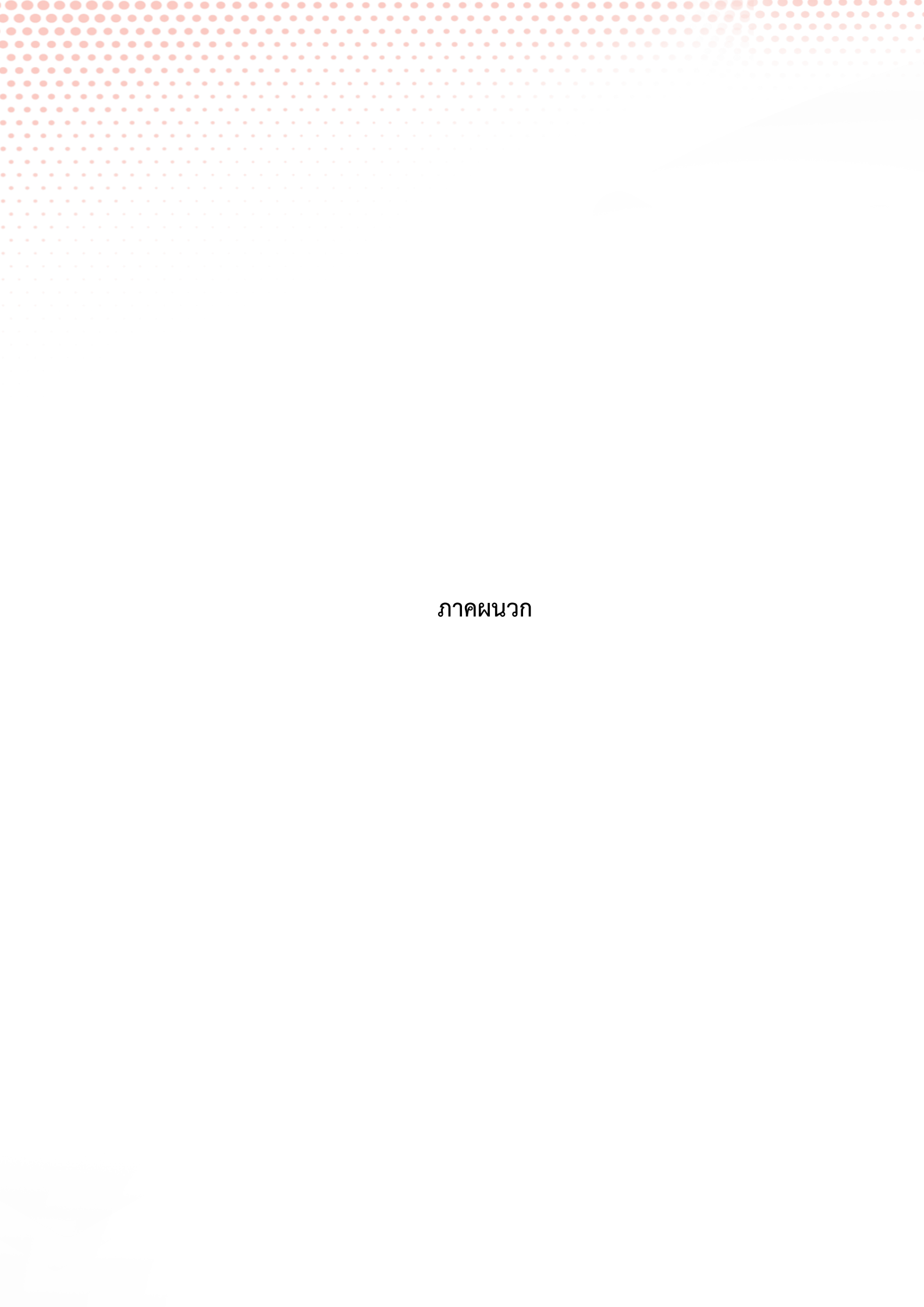
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ขอใช้บริการสถานกีฬาของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอใช้บริการสถานกีฬา หรือควรมีการศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546) **ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีการคำนวณและการจูงใจของอาจารย์**
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พาณิชยการ. รายงานการวิจัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหม้งค์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.** ปัญหา
พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุไรลักษณ์ ตั้งสกุลนรักษ์ และคณะ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจ**
ในงานและความตั้งใจจะลาออก : การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับและอิทธิพลส่งผ่าน .
โครงการทางจิตวิทยาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา, คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). **การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน**
ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). **ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ของผู้ใช้ในห้องสมุด**
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน . วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). **การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบล**
แหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญสม รัชมิโชติ. (2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทฟาร์อีสต์ปันทอ**
อุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- บำรุง มีสุข. (2546). **การศึกษาความต้องการพัฒนางานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด**
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- พนิตดา นรสิงห์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอบางบาล จังหวัดหนองคาย**. รายงานค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ลักษวรรณ พวงไม้มีง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2549). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม**. รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง: แบบสอบถามดังกล่าวนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบขอใช้บริการสถานที่ออนไลน์ของกองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งใช้สำรวจความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการสำรวจครั้งนี้จะนำเอาข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการขอใช้บริการสถานที่ของกองการกีฬาต่อไป และข้อมูลครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงทุกประการ และผู้จัดทำก็ขอกราบขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเห็นท่าน และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานะ ☐ บุคคลภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ระบุสังกัดคณะ.....
☐ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ระบุหน่วยงาน.....
3. อายุ ปี

1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการบริการระบบขอใช้บริการสถานกีฬาออนไลน์ของกองการกีฬา

4. ท่านเคยใช้บริการระบบขอใช้บริการกี่ครั้ง
☐ 1 ครั้ง ☐ มากกว่า 1 ครั้งแต่ไม่เกิน 10 ครั้ง ☐ 10 ครั้งขึ้นไป
5. ท่านรับทราบข้อมูลการขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์จากแหล่งประชาสัมพันธ์ใด

- ☐ บอร์ดประชาสัมพันธ์
 ☐ เว็บไซต์ของกองการกีฬา
☐ Facebook/line
 ☐ หน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย
☐ เพื่อน/คนใกล้ชิด
 ☐ หน่วยงานอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ในการขอใช้บริการแต่ละครั้งท่านขอใช้บริการเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 1 วัน
 ☐ 1 วัน
☐ มากกว่า 1 วันแต่ไม่เกิน 5 วัน
 ☐ มากกว่า 5 วันขึ้นไป

7. กิจกรรมที่ท่านขอใช้บริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬาโดยตรงหรือไม่

- ☐ เกี่ยวข้องโดยตรงกับกีฬา
 ☐ ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬา

ตอนที่ 2:

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบขอใช้บริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ 1 การให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	ระบบการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ทุกคนและทุกหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน					
2	ในการให้บริการผ่านระบบแต่ละครั้งท่านได้รับการบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายเหมือนกันทุก ๆ ครั้ง					
3	ระบบการให้บริการมีความโปร่งใสในการให้บริการและสามารถตรวจสอบได้เมื่อท่านสงสัยว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการ					
ด้านที่ 2 การให้บริการที่ตรงเวลา						
4	ระบบมีการชี้แจงเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน					

3	การปรับปรุงระยะเวลาของการดำเนินการในระบบ					
ด้านที่ 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ						
4	ปรับปรุงหน้าเพจของระบบการจองแสดงคำชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจนให้เพียงพอต่อการให้บริการ					
5	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบการจองควรมีความง่ายและรวดเร็ว					
ด้านที่ 4 การให้บริการการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ						
6	ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้ดูแลระบบมีเพียงพอและสามารถติดต่อได้ง่าย					
7	ปรับปรุงช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบให้ง่ายขึ้น					
8	ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ดูแลระบบสามารถที่จะอธิบายและให้คำตอบต่อผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี					
ด้านที่ 5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
9	ควรมีการพัฒนาระบบการจองที่ตอบสนองต่อการใช้งานมากขึ้น					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

- ประวัติย่อผู้จัดทำวิเคราะห์ข้อมูล
1. ชื่อ – สกุล นายเฉลิมพล แสงแก้ว
 2. วัน เดือน ปีเกิด 15 กรกฎาคม 2530
 3. อายุ 32 ปี
 4. สถานที่เกิด จังหวัดศรีสะเกษ
 5. ที่อยู่ในปัจจุบัน หอพักชายที่ 16 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 หมู่ 16 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น 40002
 6. ตำแหน่งในปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
 7. สถานที่ทำงานปัจจุบัน กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หมายเลขโทรศัพท์ 043-202778 โทรสาร 043-202778
 8. ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2559 ปริญญาโท ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยศิลปะและวัฒนธรรม)
คณะศิลปกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิจัยศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

พ.ศ. 2553 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจ

และความต้องการของผู้ใช้

ระบบขอใช้บริการสถานกีฬา
กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น