



# รายงานการวิเคราะห์

เรื่อง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ในการให้บริการดำเนินงานแปลเอกสาร

นางสาวกมลวรรณ อักษร

TRANSLATION  
AND INTERPRETATION

หน่วยบริการงานแปลและงานล่าม

ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำนำ

รายงานการวิเคราะห์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ของศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านบริการของหน่วยงานฯ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิเคราะห์ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ใช้บริการและค้นคว้าข้อมูลจากการเอกสารการเข้าอบรม รวมถึงการสืบค้นจาก Internet ผู้วิเคราะห์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด และทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้



กมลวรรณ อักษร

พฤษภาคม 2562

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ .....	4
วัตถุประสงค์ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตของการวิเคราะห์ .....	5
คำจำกัดความเบื้องต้น .....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิด ทฤษฎี .....	7
งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
<b>บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์</b>	
ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	24
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ .....	24
เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์ .....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	25
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์</b>	
วิเคราะห์ข้อมูล (เสนอตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐาน) .....	27
<b>บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุป .....	36
ข้อเสนอแนะ .....	38
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>39</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>40</b>
<b>ประวัติผู้เขียน .....</b>	<b>42</b>

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

หน่วยบริการงานแปลและงานล่ามได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2529 เป็นต้นมา เดิมใช้ชื่อว่า ศูนย์การแปล คณะอักษรศาสตร์ ปัจจุบันเป็นหน่วยงานหนึ่งของศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ แต่ยังคงดำเนินการให้บริการด้านการแปลและการล่ามตามปณิธานเดิมของศูนย์ฯ ในอันที่จะให้เป็นเวทีแห่งการบริการวิชาการด้านการแปลและการล่ามของอาจารย์และนิสิตที่มีความสามารถ หน่วยงานนี้มีบทบาทด้านการช่วยเหลือสังคม และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานโดยทำการประสานงานระหว่างบุคคลภายนอกผู้มาติดต่อขอแปลเอกสารกับผู้แปลซึ่งส่วนใหญ่เป็นคณาจารย์ในคณะอักษรศาสตร์ ปัจจุบันมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ในเรื่องของการให้บริการงานแปลของหน่วยงานนั้น ถือเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งของหน่วยงาน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ นับว่าได้รับความสนใจและมีบทบาทอย่างมากรวมถึงเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน และในส่วนของภาครัฐนั้น นับแต่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในปี 2558 ได้มีการรวมตัวของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนให้เป็นชุมชนที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาสและรับมือทั้งด้านการเมืองความมั่นคง เศรษฐกิจ โดยมีภาษาทางการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างประเทศสมาชิกคือ ภาษาอังกฤษ ดังนั้นจะปฏิเสธไม่ได้ว่าการค้าระหว่างประเทศไทยกับประเทศอาเซียนจะขยายตัวมากขึ้นทำให้ส่งผลในเรื่องของความต้องการในการแปลเอกสารด้านกฎหมาย ธุรกิจ รวมถึงขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ให้สมาชิกอาเซียนได้เข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิเคราะห์จึงมีความสนใจในเขียนผลงานการวิเคราะห์ เรื่อง การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานแปลเอกสารของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิเคราะห์จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการจากหน่วยบริการงานแปลฯ เพื่อเป็นแนวทางนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้หน่วยงานได้รับความพึงพอใจและเชื่อถือจากหน่วยงานต่างๆ หรือบุคคลภายนอกเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

## ขอบเขตของการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ในครั้งนี้จะวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยบริการงานแปลที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการแปลเอกสาร

1. ขอบเขตด้านประชากร โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามจากการมาขอใช้บริการแปลเอกสาร
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา เป็นการจำแนกข้อมูลออกเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อจัดข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบหมวดหมู่ แล้วใช้ค่าสถิติช่วยในการสรุปลักษณะของข้อมูลนั้นๆ ตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา ในกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จะแตกต่างกับการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ใช้การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดและการเปรียบเทียบลักษณะของข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกันของปรากฏการณ์ต่างๆ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีช่วยในการสร้างข้อสรุปนั้น
3. ขอบเขตระยะเวลาที่ศึกษา โดยการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลา 7 เดือน

## คำจำกัดความเบื้องต้น

**การให้บริการ** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอบริการต่อผู้รับบริการ หรือการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ โดยการให้คำแนะนำ ให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้การหน่วยงาน

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ผู้รับบริการรับรู้การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติกรที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1964)

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ** หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น

**ประเภทของการบริการ** หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกถึงภารกิจที่ผู้มาขอใช้บริการ

**ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้านดังต่อไปนี้

1. **ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาจากสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

2. **ด้านระบบการบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. **ด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. **ด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. **ด้านระยะเวลาบริการ** หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6. **ด้านความสะดวกในการบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ณ ห้อง 1310 ชั้น 13 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งรอ มีห้องสุขา ตลอดจนความสะดวกในการจอดรถ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทำอย่างไรที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องพึงระลึกอยู่เสมอ ไม่ใช่เพียงแค่มีคุณภาพ แต่การบริการเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก การสร้างความประทับใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี

##### 1.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้งานในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี

**ความหมายของการบริการ** มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระพงษ์ เถลิมาจรัสรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคล หนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไป ครอบครองได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

### สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ผู้ใช้บริการส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับผู้ใช้บริการมากเท่าไรก็จะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าผู้ใช้บริการคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้บริการทันที

5) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ดังนั้นผู้ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการปรารถนา เพราะผู้ใช้บริการจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี



8) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ผู้ใช้บริการย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

9) ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีต และความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมีอาชีพ

10) มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศศักดิ์ศรี บารมี และตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิรวาร สถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ผู้ใช้บริการจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าผู้ให้บริการก็เต็มใจที่จะจ่าย

12) ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13) การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติ และการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติผู้ใช้บริการทั้งต่อหน้า และลับหลัง

14) ตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ใช้บริการปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ

### ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอก ถึงคุณภาพของการบริการ โดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกันนั้นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการผู้ใช้บริการในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหา

ดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและ กำหนดมาตรฐานเวลาการ ให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลาย ปัจจัย เช่น ตัวผู้ ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพ ของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนกับสินค้า อื่นซึ่งจะเกิดปัญหา ขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มี ผู้ใช้บริการเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจ ที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้อง กัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้าง พนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้ใช้บริการ มากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

## 1.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

จุฑามาส แสงอาวูธ และพรนิภา จินดา (2551) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ขององค์กรทั้งในระยะสั้นระยะยาว เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและปรับทัศนคติของบุคลากร เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นการ ลงทุนที่คุ้มค่าอย่างยิ่งที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนอื่นๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับ ศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดหากมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรม มีจริยธรรม ย่อมสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งจะนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทุกองค์กรจึง ปรารถนาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนดีและคนเก่งอยู่ตลอดเวลา ( Michaels, Jones & Axelrod, 2001 อ้างใน “พัฒนา คนเก่ง-กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร”, 2556) การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ทำงานที่เรียกว่า คนเก่ง (Talent) มากขึ้น จึง ทำให้เกิดสงครามชิงคนดีคนเก่ง (The War of Talents) เพราะเป็นที่ยอมรับกันดีว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีคนเก่งเป็นพลังขับเคลื่อนกระบวนการและสร้างสรรค์กลยุทธ์เพื่อไปสู่เป้าหมายสูงสุด จึง เป็นความท้าทายที่ผู้บริหารและผู้ที่ทำงานในสายงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องค้นหาวิธีการในการ เพิ่มจำนวนคนเก่งโดยวิธีการสรรหาคคนเก่งและการพัฒนาคนภายในองค์กรให้เป็นคนเก่ง (High – Potential Talent) และการรักษาคนดีคนเก่งให้อยู่กับองค์กร ซึ่งจะต้องนำแนวคิดการบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ

ทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้คงอยู่ท่ามกลางกระแสการแข่งขัน และเป็นปัจจัยนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและก้าวสู่การเป็นองค์กรชั้นนำได้อย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้นการกำหนดวิธีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดก็คือการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพสูง มีความเป็นเลิศมีการสั่งสมความรู้ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญและมีการขยายขอบเขตความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่องโดยมีการถ่ายทอดความรู้ให้คนในองค์กร ส่งผลทำให้องค์กรเกิดกระบวนการการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรเกิดการยอมรับความคิดใหม่ๆ และแบ่งปันถ่ายทอดความรู้รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กร นำไปองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นการสร้างต้นทุนที่มีความคุ้มค่าให้กับองค์กรทำให้องค์กรเต็มเปี่ยมไปด้วยทุนความรู้ (Knowledge Capital) พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building)

### มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

พหัส หันนาคินทร์(2542 อ้างใน จุฑามาส และพรนิภา, 2551, หน้า 9) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความถนัดทักษะและความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงานและจะต้องกระทำเป็นอย่างต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้นทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เพื่อผลงานของสถาบันและสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น

Nadler (1980 อ้างใน ธีระทัต คงจันทร์, 2541, หน้า 25) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาบุคคลว่า หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งถูกจัดให้มีขึ้นในช่วงเวลาอันจำกัดและถูกคิดค้นขึ้นมาเพื่อก่อให้เกิดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2536 อ้างใน ธีระทัต คงจันทร์, 2541, หน้า 26) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาบุคคล ไว้ดังนี้การพัฒนาบุคคลเป็นความหมายที่กว้างและครอบคลุม เพราะอาจหมายถึงวิธีการและเทคนิคต่างๆ ที่ช่วยให้บุคคลมีความเจริญเติบโตทางสมองและจิตใจเพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแนวทางต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงมีหลายแนวทางเรียกชื่อต่างๆ กันไป เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาการจัดการ การพัฒนาองค์กร เป็นต้น

### 1.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้

เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

## ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจของผู้วิเคราะห์ที่ได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่ไปไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจจากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิเคราะห์จะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพูลวินัย 2538 : 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงผู้ใช้บริการสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ผู้ใช้บริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถังการตาชั่งหัวใส่ของ ช่องจดหมาย ฉลากสินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533 : 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ วั้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954 : 390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

2 การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา 2541 : 25)

2.1 การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

2.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3 การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่วไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่างอย่างไรก็ดีถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิด คือ (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร 2542 : 14)

3.1 วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องในชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อาชีพที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

3.2 วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานการนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิเคราะห์จึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึก ที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

## ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การให้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจในยุคนั้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัครภูมิ 2551:228 - 231)

1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วยความหิว ความกระหายที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคง ปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมิตรไมตรีจากเพื่อน

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น

1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตน

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอก่อนแล้วจะขยับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

### 2. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth)



จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมาสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์นอกจากการบูรณาการความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนองความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

### 3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับความนิยมมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งในช่วงปลายศตวรรษที่แล้ว คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ ฟรูม (Vroom) แม้ว่าจะมีข้อสงสัยและวิพากษ์วิจารณ์กันมาก แต่ขณะเดียวกันผลการวิจัยก็สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้มากเช่นกัน

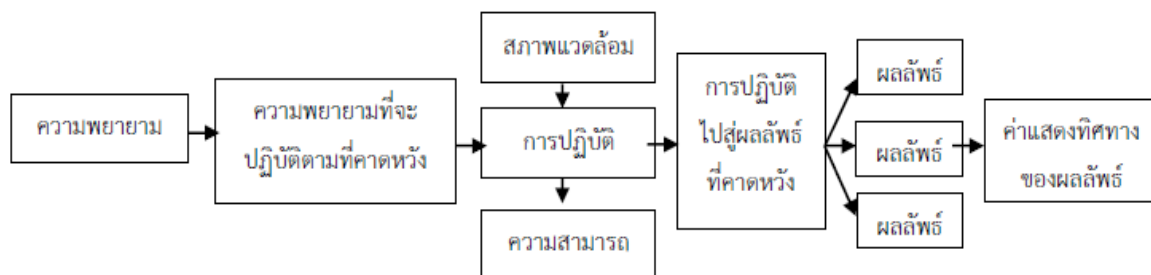
ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานว่าแนวโน้มที่คนจะลงมือทำอะไรสักอย่างขึ้นอยู่กับระดับของความคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำ และความสำคัญของผลนั้นๆ ที่มีต่อบุคคลนั้น กล่าวคือ คนจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อของเขาว่าการกระทำของเขาจะได้รับการประเมินในทางที่ดี และผลในทางที่ดีจะนำไปสู่สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เช่น การเลื่อนขั้นหรือโบนัส เป็นต้น สิ่งตอบแทนเหล่านี้ก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในสามลักษณะต่อไปนี้

1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับระดับการปฏิบัติ หมายถึง ความพยายามของบุคคลน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง

2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทน หมายถึง บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เขาจะทำน่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

3 ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนกับเป้าประสงค์ของบุคคล หมายความว่า สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนเป็นไปตามที่เขาคาดหวังมากน้อยเพียงใด ความสัมพันธ์ทั้งสามแบบมีลักษณะตามทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีความคาดหวัง คือ ความพยายาม (Effort) การปฏิบัติ (Performance) และผลตอบแทน หรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับ และองค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้มีความสัมพันธ์กันดังนี้



ที่มา: Moorhead and Griffin 1995 : 109 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 247

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้เป็นดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของความพยายามกับการปฏิบัติ เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อโอกาสที่ความพยายามของตนจะทำให้เกิดผลทางปฏิบัติ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับผลลัพธ์ เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อโอกาสที่การปฏิบัติของตนจะส่งผลต่อผลลัพธ์อย่างไรอย่างหนึ่ง

3. ผลลัพธ์และค่าแสดงผลลัพธ์ ผลลัพธ์คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ ส่วนค่าที่แสดงผลลัพธ์นั้นหมายถึง ระดับการรับรู้ของบุคคล (ความน่าสนใจหรือพึงพอใจ) ต่อผลที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาและลบ

ความเชื่อถือ และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ โดยที่ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการทางสังคม และความต้องการอำนาจนั้น แมคเคลเลนดท์ กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกให้คนต้องเป็นผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง โดยเริ่มปลูกฝังให้เกิดขึ้นในครอบครัวเป็นอันดับแรก เพราะบุคคลจะมีความต้องการความสำเร็จมาก หรือน้อยย่อมแล้วแต่การอบรมเลี้ยงดูที่ได้รับในตอนเยาว์วัย ต่อมาเมื่อมาถึงองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ก็จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการพยายามฝึกฝน หรือปลูกฝังให้เกิดตามมาให้ได้

## 2. งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชิต บุตรศรีสวย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัวการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน และสภาพการทำงาน

วิฑูรย์ เพชรประภัสสร (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นองค์ประกอบความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการในระดับปานกลางในประเด็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับการบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

สรุป จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความสัมพันธ์ตัวแปรในกรอบแนวคิดเรื่องของคุณภาพการให้บริการโดยนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่มีแนวคิดคล้ายคลึงกันในเรื่องวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้คุณภาพของนักบริการที่จะต้องให้บริการผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย รวมทั้งความเต็มใจที่จะให้บริการ



# บทที่ 3

## วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการด้านงานแปล เอกสารผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

- ขั้นตอนการดำเนินงาน
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
- เทคนิคที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดปัญหาที่จะดำเนินการวิเคราะห์
2. กำหนดวัตถุประสงค์การวิเคราะห์
3. กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎี และตั้งสมมติฐาน นิยามศัพท์
4. กำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
5. สร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
6. การรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. การนำเสนอผลการวิเคราะห์

#### 1. กำหนดปัญหาที่จะดำเนินการวิเคราะห์

เป็นการกำหนดปัญหาของการวิเคราะห์ และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการและในการเลือกปัญหาในการวิเคราะห์ต้องพิจารณาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้วิเคราะห์ แหล่งความรู้ที่จะเป็นส่วนเสริมให้งานสำเร็จ

#### 2. กำหนดวัตถุประสงค์การวิเคราะห์

การกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ เมื่อผู้วิเคราะห์ตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำการวิเคราะห์แล้ว ผู้วิเคราะห์ต้องกำหนดข้อความที่เป็นปัญหาและวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ให้ชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์เป็นการค้นหาคำตอบที่ต้องการจากงานวิเคราะห์ วิธีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่นิยมใช้ที่สุดคือการตั้งสมมติฐานในการวิเคราะห์

### 3. กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎี และตั้งสมมติฐาน นิยามศัพท์

แสดงให้เห็นถึง แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ของกรอบความคิดในการวิเคราะห์

1. ช่วยชี้ให้เห็นทิศทางของการวิเคราะห์
2. บอกแนวทางในการออกแบบการวิเคราะห์
3. บอกแนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิเคราะห์
4. บอกแนวทางการเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์
5. บอกแนวทางการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. บอกกรอบผลการวิเคราะห์

### 4. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร ในการวิเคราะห์หมายถึง** จำนวนทั้งหมดของกลุ่มบุคคล สัตว์ สิ่งต่างๆ ที่อยู่ในขอบข่ายการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- 1) ประชากรที่มีจำนวนจำกัด
- 2) ประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด

**ตัวอย่าง** หมายถึง ประชากรบางส่วนหรือทั้งหมดที่ใช้เป็นตัวแทนในการศึกษาวิเคราะห์ วิธีการเลือกตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 วิธี

การเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น เป็นการเลือกตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ สะดวก ปลอดภัยเช่น

- การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง
- การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตา
- การเลือกตัวอย่างตามโอกาส
- การเลือกตัวอย่างตามสะดวก

การเลือกตัวอย่างแบบทราบค่าความน่าจะเป็นการเลือกโดยการสุ่ม (Random) ที่แต่ละหน่วยของประชากรมีโอกาสได้รับการเลือกตัวอย่างเท่าเทียมกัน

### 5. สร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

สำหรับการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์นั้นสามารถเลือกใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ได้ดังนี้

**แบบสอบถาม** หมายถึง ชุดของข้อความหรือข้อความเฉพาะเรื่องที่ถูกผู้วิเคราะห์ต้องการ เพื่อให้ผู้ที่ถูกถาม ตอบคำถาม ส่วนมากเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกนึกคิด บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติของผู้ตอบ

**แบบสัมภาษณ์** หมายถึง แบบบันทึกคำถาม คำตอบสำหรับการสนทนาหรือการซักถามที่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน ซึ่งมีสองลักษณะคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

**แบบสังเกต** หมายถึง แบบฟอร์มที่ใช้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดๆ ที่ผู้วิเคราะห์ต้องการทราบหรือต้องการศึกษาพฤติกรรมที่แฝงอยู่ในตัวผู้ถูกสังเกต หรือใช้

ประกอบการสัมภาษณ์เพื่อดูการทำทางของผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการใช้แบบสังเกตอย่างมีโครงสร้างหรือการที่ผู้สังเกตเข้าไปมีส่วนร่วมกับสถานการณ์ที่มีสิ่งที่ต้องการข้อมูลในสถานการณ์นั้นเป็นการสังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง การสังเกตอาจสังเกตได้โดยตรงหรือใช้อุปกรณ์ช่วย

**แบบบันทึก (Recode)** เป็นแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกเหตุการณ์เรื่องราวหรือประวัติต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลในอดีตหรือข้อมูลจากการจดทะเบียน เวชระเบียนผู้ป่วยการรายประวัตินักศึกษาหรือข้อมูลต่างๆ ที่มีหลักฐานอยู่

## 6. การรวบรวมข้อมูล ( แหล่งปฐมภูมิ, แหล่งทุติยภูมิ)

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิเคราะห์จะต้องทราบว่าในการทำการวิเคราะห์นั้นสามารถจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ประชากรทั้งหมด หรือ สุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการสุ่มตัวอย่างนั้นก็ต้องทราบว่า จะต้องสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใดที่จะให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของ กลุ่มประชากร ข้อมูลที่ผู้วิเคราะห์จะทำการรวบรวมนั้นมาจาก

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** เป็นข้อมูลสถิติซึ่งเก็บรวบรวมมาก่อนแล้วเพื่อจุดมุ่งหมายอื่นซึ่งอาจจะเอามาใช้ประกอบในงานวิเคราะห์ได้ (Churchill. 1996 : 54) หรือหมายถึงข้อมูลที่ได้นัดพิมพ์มาแล้วเพื่อจุดมุ่งหมายอื่นไม่ใช่เพื่อจุดมุ่งหมายในการศึกษาปัจจุบัน (Kin near and Tailor. 1996 : 856) ข้อมูลทุติยภูมิอาจจะอยู่ในระบบข้อมูลภายในธุรกิจ เช่น รายงานสำรวจการขายจากใบสั่งซื้อของผู้ใช้บริการ อาจจะต้องอาศัยจากภายนอก เช่น ห้องสมุดธุรกิจ ข้อมูลสถิติของรัฐบาล รายงานจากสมาคมการค้า ฯลฯ

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลเบื้องต้นซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่เกิดจากคำถามในการวิเคราะห์ (Churchill. 1996 : 55)

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูลการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Design)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data) เป็นการจำแนกข้อมูลออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อจัดข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบหมวดหมู่ แล้วใช้ค่าสถิติช่วยในการสรุปลักษณะของข้อมูลนั้นๆ ตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา ในกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จะแตกต่างกับการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ใช้การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดและการเปรียบเทียบลักษณะของข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกันของปรากฏการณ์ต่างๆ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีช่วยในการสร้างข้อสรุปนั้น

## 8. การนำเสนอผลการวิเคราะห์

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

วัตถุประสงค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตของการวิเคราะห์

คำจำกัดความเบื้องต้น

**บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง**

แนวคิด ทฤษฎี

งานวิเคราะห์/วิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

**บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์**

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์**

วิเคราะห์ข้อมูล ( เสนอตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน)

**บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ**

สรุป

ข้อเสนอแนะ

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร :** ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการงานแปล จากหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 100 ราย

**กลุ่มตัวอย่าง :** ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ใช้ประชากรจำนวน 100 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่าง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการสร้าง แบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อถือได้ของ แบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถาม ตรงกัน และมีเนื้อหาครบถ้วนที่จะใช้สอบถาม

ผู้วิเคราะห์ได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา ว่าเป็นการจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ผู้วิเคราะห์จะพิจารณาว่าตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในที่นี้ตัวแปรที่จะนำมาสร้างคำถามในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาเพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่หน่วยงานแปลฯ
3. ผู้วิเคราะห์แจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการแปลเอกสาร และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 100 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

## การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยงานแปล  
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากหน่วยงานแปล  
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

**องค์ประกอบของแบบสอบถาม** การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) โดยเป็น แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ตอน (ดังแสดงในภาคผนวก) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยงานแปล

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานแปล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากหน่วยงานแปล

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open – ended Questions)



## เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) 5 ระดับ การกำหนดเกณฑ์จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนนต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด =  $5 - 1 = 4$  มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่าง =  $4 / 5 = 0.8$  (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ซึ่งได้นำไปใช้เพื่อ อธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับ ลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานแปล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากหน่วยบริการงานแปล

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open – ended Questions)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการงานแปลจำนวน 100 ราย ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนเมษายน 2562 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน สรุปผล และนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการงานแปลต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

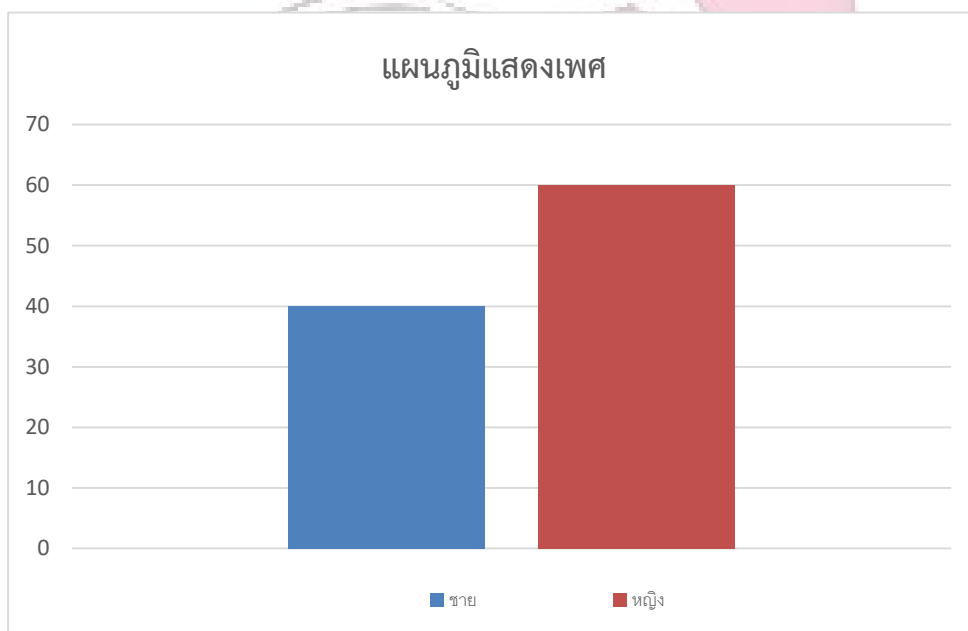
#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วย : คน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

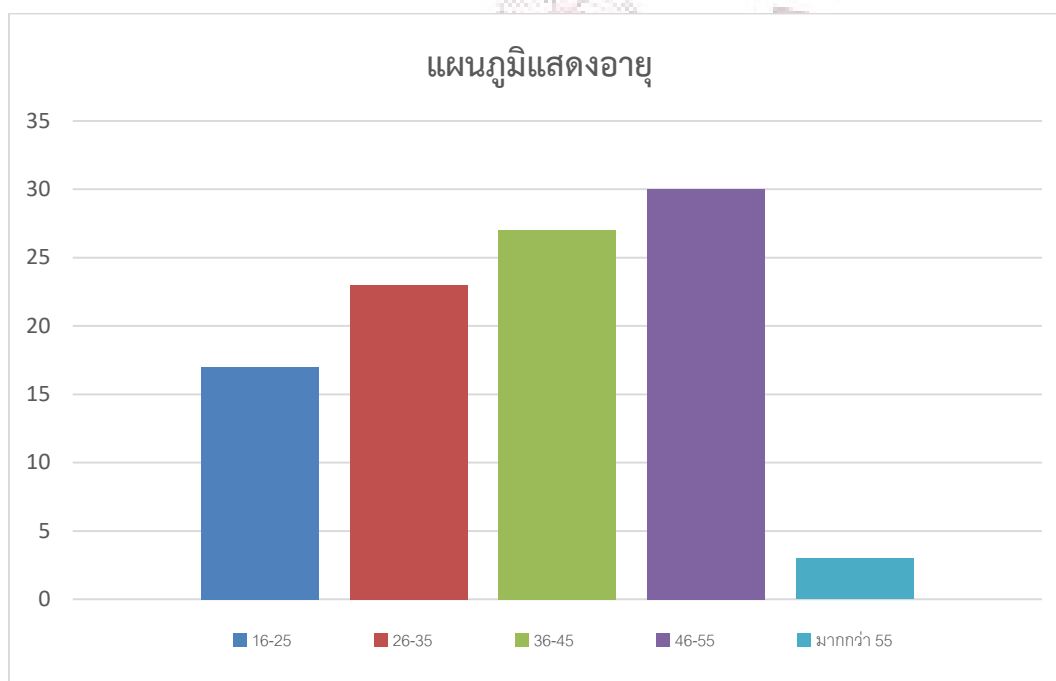


ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วย : คน

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
16-25	17	17.00
26-35	23	23.00
36-45	27	27.00
46-55	30	30.00
มากกว่า 55	3	3.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในเกณฑ์ 46-55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาอยู่ในเกณฑ์ 36-45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับที่สามอยู่ในเกณฑ์ 26-35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

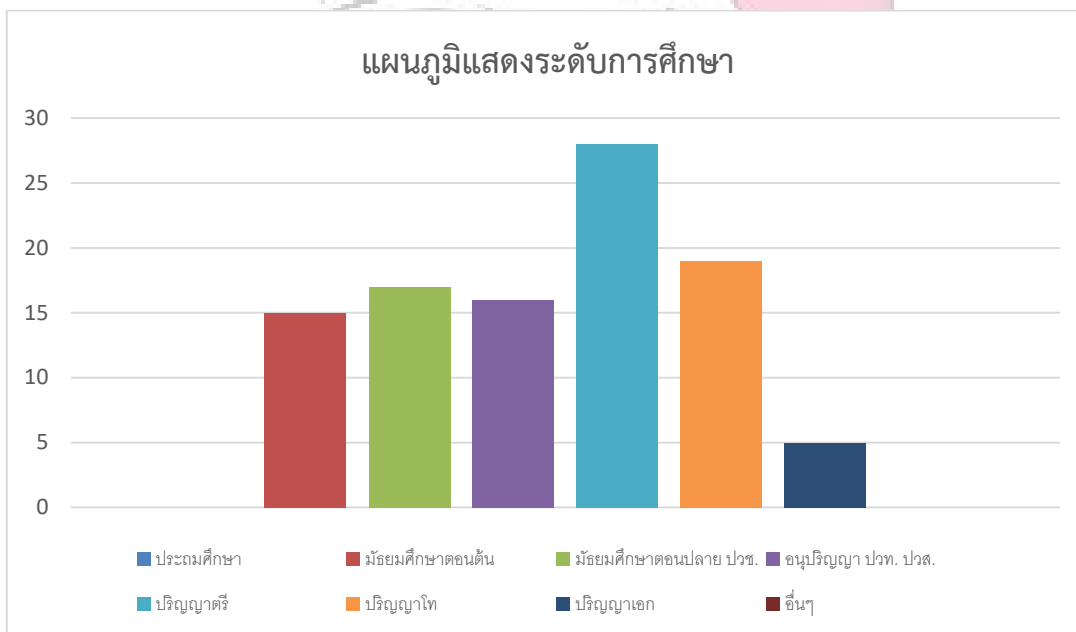


ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วย : คน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	17	17.00
อนุปริญญา ปวท. ปวส.	16	16.00
ปริญญาตรี	28	28.00
ปริญญาโท	19	19.00
ปริญญาเอก	5	5.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ลำดับที่สามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

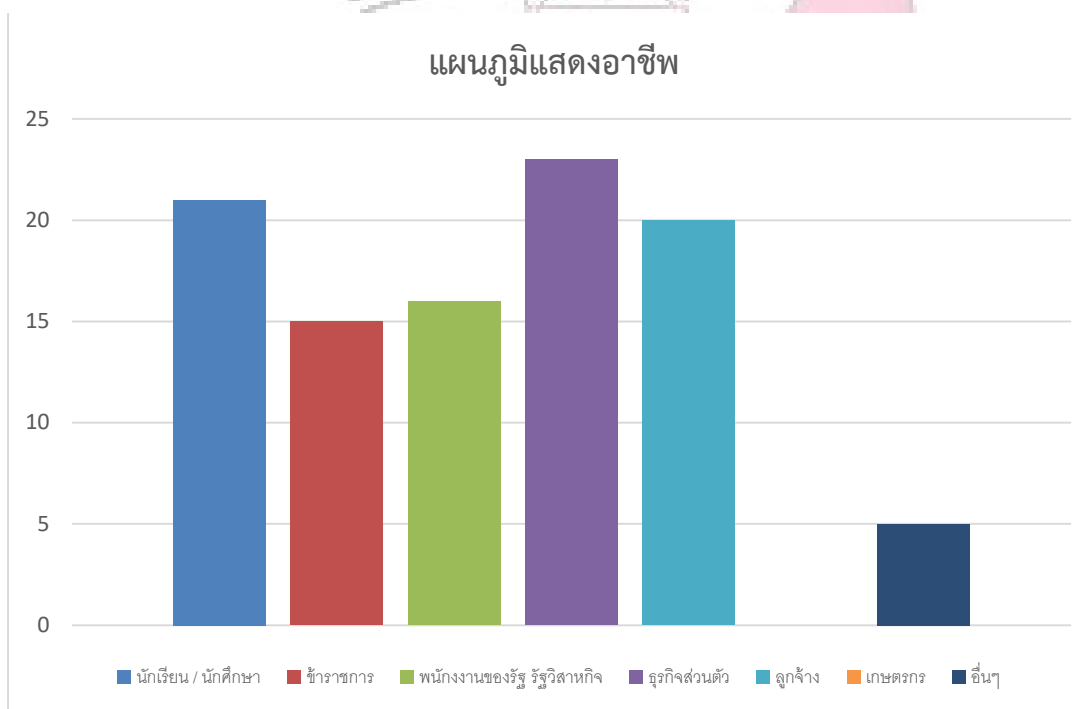


ตารางที่ 4 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

หน่วย : คน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	21	21.00
ข้าราชการ	15	15.00
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว	23	23.00
ลูกจ้าง	20	20.00
เกษตรกร	0	0.00
อื่นๆ	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และลำดับที่สามมีอาชีพลูกจ้างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

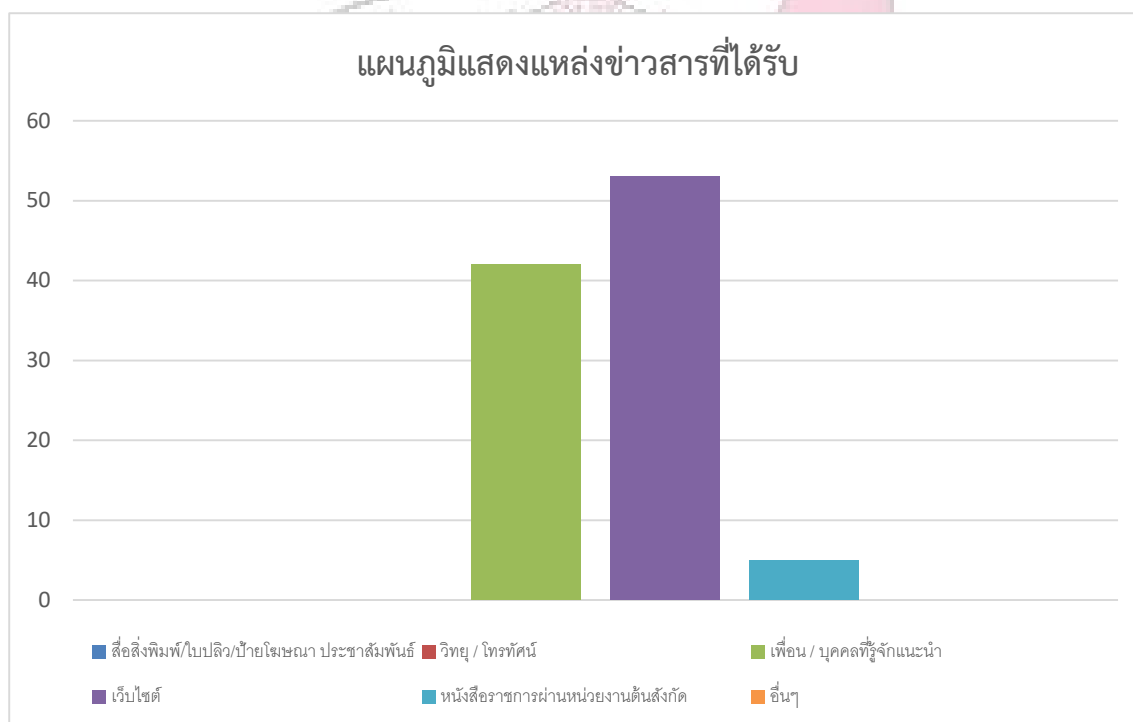


**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

**ตารางที่ 5** แสดงถึงการทราบข่าวสารการให้บริการงานแปลของศูนย์การแปลจากแหล่งใด

แหล่งข่าวสารที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	0	0.00
วิทยุ / โทรทัศน์	0	0.00
เพื่อน / บุคคลที่รู้จักแนะนำ	42	42.00
เว็บไซต์	53	53.00
หนังสือราชการผ่านหน่วยงานต้นสังกัด	5	5.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

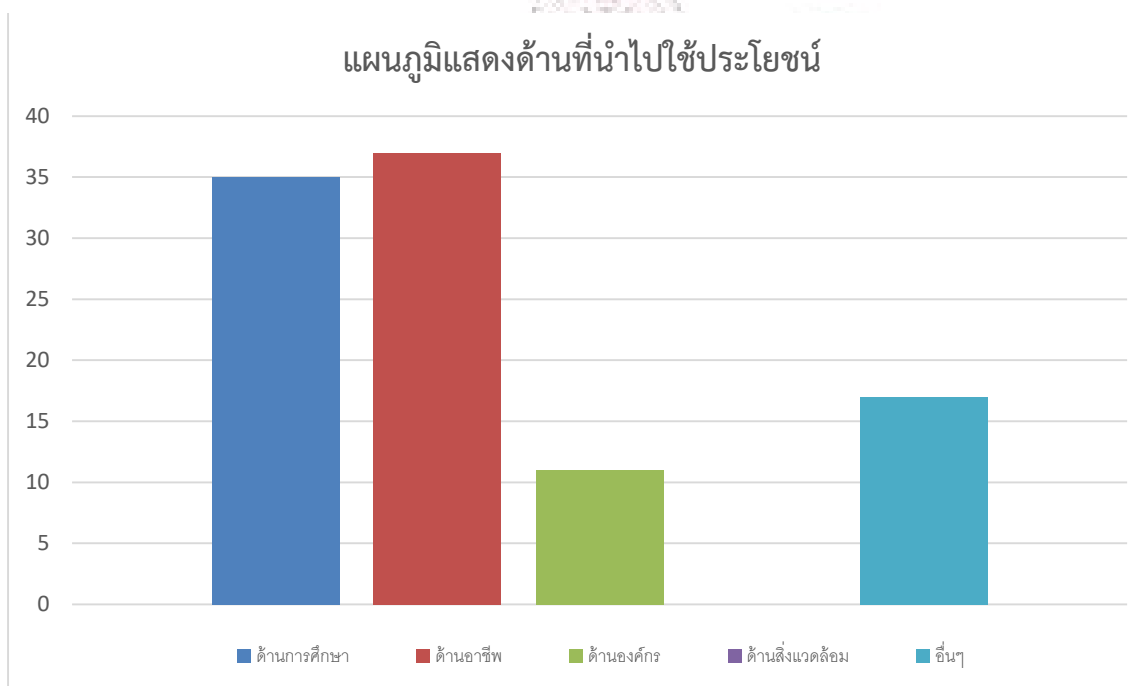
จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากได้รับแหล่งข่าวสารจากเว็บไซต์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และลำดับที่สามเป็นหนังสือราชการผ่านหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ



**ตารางที่ 6** แสดงถึงการนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ด้านใด

ด้านที่นำไปใช้ประโยชน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการศึกษา	35	35.00
ด้านอาชีพ	37	37.00
ด้านองค์กร	11	11.00
ด้านสิ่งแวดล้อม	0	0.00
อื่นๆ	17	17.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากนำไปใช้ประโยชน์ด้านอาชีพจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมานำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และลำดับที่สามมีนำไปใช้ประโยชน์ด้านองค์กรจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ





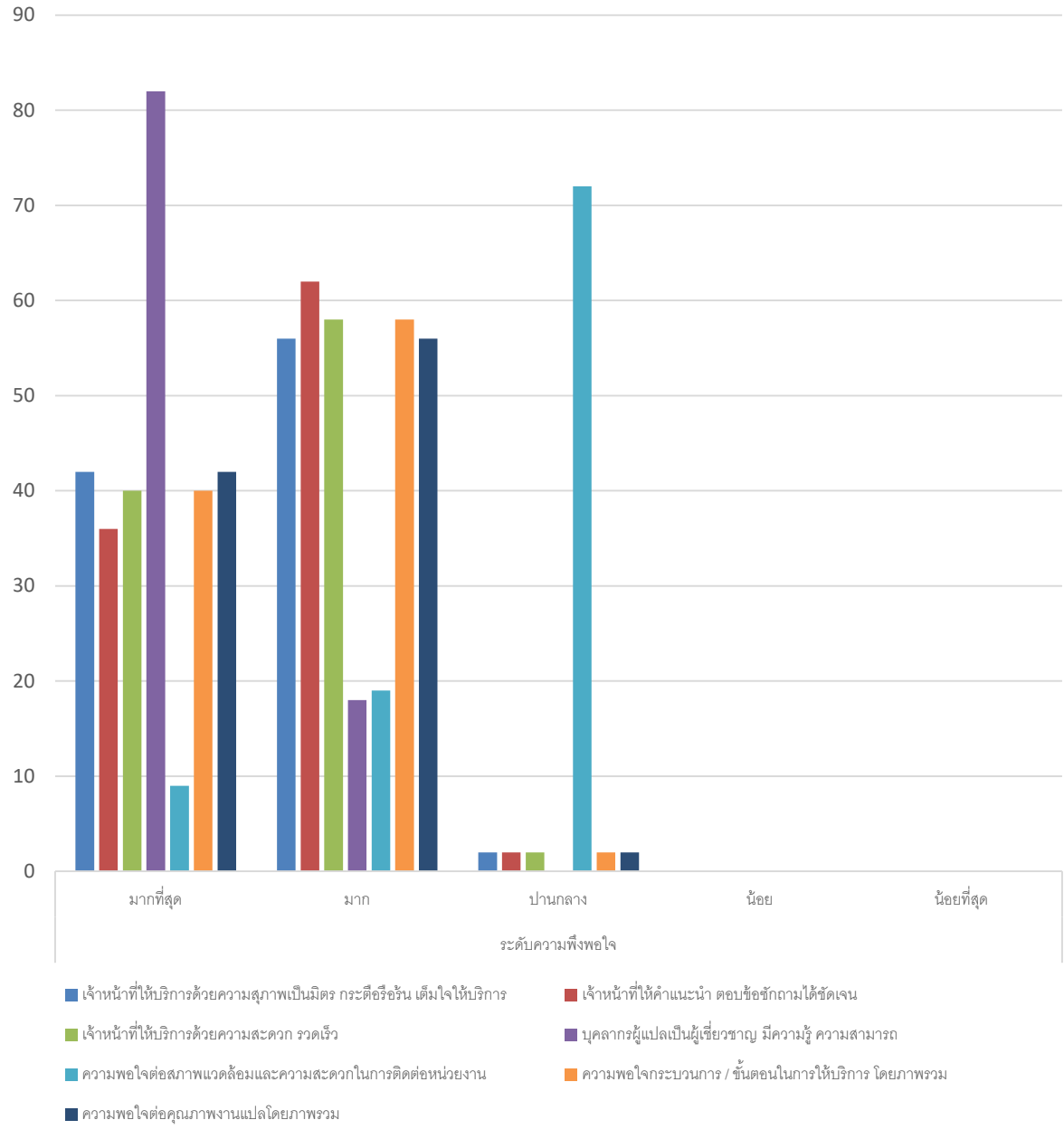
**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

**ตารางที่ 7** แสดงถึงความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อ	ประเด็นวัดความพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	42	56	2	0	0
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	36	62	2	0	0
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	40	58	2	0	0
4	บุคลากรผู้แปลเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถ	82	18	0	0	0
5	ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมและความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน	9	19	72	0	0
6	ความพอใจกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวม	40	58	2	0	0
7	ความพอใจต่อคุณภาพงานแปลโดยภาพรวม	42	56	2	0	0
<b>รวม</b>		<b>291</b>	<b>327</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และลำดับที่สามมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจน้อย และ ความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มีผู้ประเมิน

## แผนภูมิแสดงประเด็นวัดความพึงพอใจ



จากตารางที่ 7 แสดงถึงความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิเคราะห์ขอเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิเคราะห์ได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ข้อ	ประเด็นวัดความพอใจ	ระดับความคิดเห็น			
		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	เกณฑ์ประเมิน
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	100	4.40	0.53	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	100	4.34	0.51	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	4.38	0.52	มาก
4	บุคลากรผู้แปลเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ	100	4.82	0.38	มากที่สุด
5	ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมและความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน	100	3.37	0.64	ปานกลาง
6	ความพอใจกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวม	100	4.38	0.52	มาก
7	ความพอใจต่อคุณภาพงานแปลโดยภาพรวม	100	4.40	0.53	มาก
รวม		700	4.30	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบการประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากรผู้แปลเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจบริการ และความพอใจต่อคุณภาพงานแปลโดยภาพรวม จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.40$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความพอใจต่อสภาพแวดล้อมและความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.37$ )

## บทที่ 5

### สรุป และ ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการงานแปลจากหน่วยบริการงานแปล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

- เพศผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

- อายุของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในเกณฑ์ 46-55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาอยู่ในเกณฑ์ 36-45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับที่สามอยู่ในเกณฑ์ 26-35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

- แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ลำดับที่สามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

- แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และลำดับที่สามมีอาชีพลูกจ้างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

## **ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

- แสดงถึงแหล่งการทราบข่าวสารการให้บริการงานแปลของศูนย์การแปล

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากได้รับแหล่งข่าวสารจากเว็บไซต์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นเพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และลำดับที่สามเป็นหนังสือราชการผ่านหน่วยงานต้นสังกัด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

- แสดงถึงการนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ด้านใด

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากนำไปใช้ประโยชน์ด้านอาชีพจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมานำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และลำดับที่สามมีนำไปใช้ประโยชน์ด้านองค์กรจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

## **ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

- แสดงถึงความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และลำดับที่สามมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด ไม่มีผู้ประเมิน

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบการประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากรผู้แปลเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ ( $\bar{x} = 4.82$ ) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจบริการ และความพอใจต่อคุณภาพงานแปลโดยภาพรวม จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.40$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความพอใจต่อสภาพแวดล้อมและความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.37$ ) แสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับความพึงพอใจมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานแปลเอกสาร ของหน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิเคราะห์พบว่า

ประเด็นวัดความพอใจในด้านสภาพแวดล้อม และความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งถือว่าอยู่ในอันดับต่ำสุดในประเด็นการวัดความพอใจ แสดงให้เห็นว่าส่วนงานที่ให้บริการต่อบุคคลภายนอกนั้น ควรจะมีสถานที่ตั้งและติดต่อให้ได้รับความสะดวกมากที่สุด สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะทำให้มีความสะดวก และง่ายต่อการเข้ามาติดต่อรับบริการ

ในการนี้หน่วยงานได้เล็งเห็นถึงความยุ่งยากของผู้รับบริการจึงได้นำเสนอระบบ One-stop service มาใช้ในการบริการถือเป็นรูปแบบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง

### รูปแบบการให้บริการ One-stop service ของหน่วยงาน



นอกจาก การคิดค้นนวัตกรรมกระบวนการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยังจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องคิดค้นนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการบริการควบคู่กันไปด้วยซึ่งในทางปฏิบัติแล้วการบริการถือเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรภาครัฐที่ประชาชนจะรู้สึกว่างค์กรภาครัฐมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับบริการที่สร้างความประทับใจ การได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วและประทับใจก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจตามไปด้วย ดังนั้น สำหรับหน่วยงานแล้วมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคิดค้นนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง

\*\*\*\*\*

## บรรณานุกรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์ จำกัด, 2546.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : พอร์แททพริ้นติ้ง, 2539

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2542.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2543.

พัชรี ภูบุญอิม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.

ชมนาด ม่วงแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.

ภาณุเดช เพียรความสุข. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2558.

สันติ โกเศโยธิน. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,

สิริวิมล คำวงศ์. ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559

ข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต

- (<http://servicearts.wordpress.com/การบริการ>)

- ([www.cdd.go.th/j4607181.htm](http://www.cdd.go.th/j4607181.htm))

# ภาคผนวก





# แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การรับบริการงานแปล ของหน่วยบริการงานแปล

ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 0-2218-4635-6 โทรสาร 0-2218-4868 e-mail : transunit@chula.ac.th



## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ  
จึงขอเชิญท่านแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป  
โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  16 - 25 ปี  26 - 35 ปี  36 - 45 ปี  
 46 - 55 ปี  มากกว่า 55 ปี
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.  
 อนุปริญญา, ปวท.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่น ๆ (ระบุ).....
- อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  
 ธุรกิจส่วนตัว  ลูกจ้าง  เกษตรกร  
 อื่น ๆ (ระบุ).....

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานแปลของหน่วยบริการงานแปล

- ท่านทราบข่าวสารการให้บริการงานแปลของศูนย์การแปลฯ จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - สื่อสิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์  วิทยุ / โทรทัศน์
  - เพื่อน / บุคคลที่รู้จักแนะนำ  เว็บไซต์
  - หนังสือราชการผ่านหน่วยงานต้นสังกัด  อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- ท่านนำงานแปลไปใช้ประโยชน์ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ด้านการศึกษา  ด้านอาชีพ  ด้านองค์กร  ด้านสิ่งแวดล้อม
  - อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการรับบริการงานแปลจากหน่วยบริการงานแปล

ประเด็นวัดความพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
4. บุคลากรผู้แปลเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถ					
5. ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมและความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน					
6. ความพอใจกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวม					
7. ความพอใจต่อคุณภาพงานแปลโดยภาพรวม					

## ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

## ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

หน่วยบริการงานแปลและงานล่าม  
ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวกมลวรรณ อักษร
วันเดือนปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2515
อายุ	46 ปี
ศาสนา	พุทธ
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป P7
สถานที่ทำงาน	หน่วยบริการงานแปลและงานล่าม ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
ที่อยู่ปัจจุบัน	226 ซอยพหลโยธิน 48 แยก 34 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยเกริก
วันเริ่มปฏิบัติงาน	วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2542
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2535 - 2539	เลขานุการฝ่ายการตลาด บริษัท ซีโน-ไทย คอนสตรัคชั่น เซอร์วิส จำกัด
พ.ศ. 2539 - 2542	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี บริษัท สยามนิสสันกรุ๊ปไทย จำกัด
พ.ศ. 2542 ถึงปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป P7 หัวหน้าหน่วยบริการงานแปล รับผิดชอบดูแลหน่วยบริการงานแปลฯ

\*\*\*\*\*