

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ทำวิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ ดังนี้

#### 1. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.4 การวัดความพึงพอใจ

#### 2. การให้บริการ

2.1 ความหมายและความสำคัญของการให้บริการ

2.2 ลักษณะการบริการ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

#### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชรีณี เดชจินดา (2535, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องของความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูณรงค์ (2540, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปริญญา จเรรัช และคณะ (2546, หน้า 3) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทาที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของปัจเจกบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว พอสรุปความได้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกส่วนตัวทั้งทางดานบวกและลบ ขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนอง เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

## 1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งเป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954 : 394-400, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีอยุธยา 2555 : 35) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การบริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีลเลทยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่ใช่ความหลายหลายถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ที่ต้องให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัช เหลืองธรรมชาติ (2531, หน้า 9) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538, หน้า 6) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาตามความรู้ สึกตอลิ่งเราหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบงบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ตอลิ่งเราหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541, หน้า 5) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงิน สิ่งของ เปนตน
2. สภาพทางกายที่ปรารถนาคือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเปนสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นหรือผู้รวมกิจกรรม อันจะทำให้เกิด

ความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการอยู่รวมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในดานสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

#### 1.4 การวัดความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชตและคณะ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า มาตรฐานวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีใดแก

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในดานต่าง ๆ เช่น การบริการการบริหารและเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 2. การให้บริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ (Services)

หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการกิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด 2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่ สุขภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ ให้บริการ และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความ

ช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่  
แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการ  
ของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

## 2.2 ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการ  
หรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็น  
วิธีการดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้  
เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด  
ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะ  
ประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดใน  
เรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่  
เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก  
เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า  
ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการ  
ใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มี  
ข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก  
(สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549) การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้  
ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบ  
กระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน  
และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อ  
ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์  
ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้  
ความหมาย คำว่าการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย  
และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ

การใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19 –20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้ บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

**พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้**

#### **อัธยาศัยดี**

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่ สำคัญมีภายิตจึนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉาย แสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและ ความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสึกุจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

#### **มีมิตรไมตรี**

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการ ชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงาน ประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจ และความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

#### **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ**

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามี ความจริงจ้งในการท างานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้า ผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุง

พัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะดวกของสถานที่ และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### **แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย**

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### **กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม**

ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### **วาจาสุภาพ**

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาบอกรับคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### **น้ำเสียงไพเราะ**

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวตึงเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มี



น้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

### **ควบคุมอารมณ์ได้ดี**

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางเหยียดหยาม พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรือ อาจถึงขั้นชู้ตเคอด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

### **รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา**

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือ แสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้อปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการด้วยเพราะ การที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### **กระตือรือร้น**

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็น ผลให้บริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### **มีวินัย**

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและ นิสัยยึดมั่นในคำสั่งสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ใน การคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมดีในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็น เรื่องสำคัญ

### ชื่อเสียง

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่ปิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดี ย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิลยก็จะพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญจิรา เขี่ยมศุภมงคล และคณะ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของนิสิตต่อคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านวิชาการ พัฒนานิสิต อาคารสถานที่ และ E-Learning 2) นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อคณะศึกษาศาสตร์จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านวิชาการพัฒนานิสิตอาคารสถานที่ และ E-Learning ไม่แตกต่างกัน 3) นิสิตที่เรียนต่างสาขาวิชามีความพึงพอใจต่อคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จำแนกเป็นรายด้านคือ ด้านวิชาการ พัฒนานิสิต อาคารสถานที่ และ E-Learning โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

กังสดาร แดงน้อย (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรม นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 4 ด้านคือ ด้านส่งเสริมวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านกีฬา ด้านบำเพ็ญประโยชน์และอาสาพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามากกว่านักศึกษาชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) นักศึกษาคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณิรนุช จงอารี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ การบริการของหน่วยส่งเสริมและวิชาการ การบริการของสำนักงานภาควิชา/สาขาวิชา การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ บัณฑิตศึกษา การบริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ และการบริการด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ สื่อการสอน อยู่ในระดับปานกลาง

พีรณันต์ สุขสมบูรณ์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนวัดราษฎร์รังสรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารโรงเรียนวัดราษฎร์รังสรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการบริหารวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ตามลำดับ

หัตตินทร์ สอนปะละ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555 ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และความพึงพอใจรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือเจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยไมตรีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงานอยู่ในระดับความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการมีหลากหลายและได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ศูนย์บริการวิชาการมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาศูนย์บริการวิชาการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและสามารถติดต่อศูนย์บริการวิชาการได้อย่างสะดวก ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดที่ 1 คือ พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

จากศูนย์บริการวิชาการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาซ้ำพเจ้าประทับใจการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการวิชาการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากและจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

นภดล อินจันทร์และคณะ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำนวณค่าเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า นภดล อินจันทร์และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำนวณค่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็นรายด้านดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก 5) ความสุภาพเรียบร้อย อัจฉริยะดี 6) ความกระตือรือร้น และ 7) ความเอาใจใส่ ตามลำดับ

สัมพันธ์สินี กันโสภาส และคณะ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นหน่วยงานเอกชน รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 ด้านวินัยและเจตคติในตนเอง มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 2 ด้านความรับผิดชอบและด้านความรู้ทางวิชาการ ตามลำดับ ส่วนด้านทักษะทางวิชาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลที่พบแสดงให้เห็นว่านักศึกษาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีวินัยและมีความรับผิดชอบ โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดแต่สำหรับทักษะทางวิชาชีพซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งถือเป็นจุดด้อยที่สามารถปรับปรุงพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ เช่นด้านภาวะผู้นำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การส่งเสริมให้นักศึกษาทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

นิตยา สำเร็จผล และคณะ (2542) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตวิทยาลัยพระนครใต้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถ สามารถที่จะนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดีส่วนด้านบุคลิกภาพและจริยธรรม มีความสามารถในการแก้ไข

ปัญหา สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีมีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีระเบียบวินัย

บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลिन เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือวารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า – ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายเว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน