



มหาวิทยาลัยแม่โจ้ Maejo University



รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย
ต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยแม่โจ้

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน
มิถุนายน 2557

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สอดคล้องต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

กองแผนงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสมควร หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในครั้งต่อไป กรุณาแจ้งงานวิจัยสถาบัน กองแผนงานด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน

มิถุนายน 2557

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	16
ความพึงพอใจในการบริการ	18
เทคนิคการให้บริการที่ดี	20
หลักการให้บริการ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ	
วิธีการดำเนินการสำรวจ	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	29
การประมวลผลข้อมูล	29
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	31
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในปัจจุบันต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	32
ประเด็นไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	36
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	37
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	39

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื้อหาของแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากการแบบสำรวจจากนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 1,341 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ภาพรวมของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 1,341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.80) รองลงมาเพศชาย (ร้อยละ 36.20) ตามลำดับ มีช่วงอายุส่วนใหญ่ช่วง 20 – 25 ปี (ร้อยละ 99.60) รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 0.40) ตามลำดับ และศึกษาในหลักสูตร 4 ปี (ร้อยละ 92.10) และหลักสูตร 2 ปี (ร้อยละ 7.90)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในปัจจัยต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยเรียงลำดับประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาด้านการให้บริการด้านวิชาการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านการให้บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.27) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการในปัจจัยด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1. ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.99	0.66	มาก
2. ด้านการให้บริการด้านวิชาการ	3.67	0.83	มาก
3. ด้านการให้บริการทั่วไป	3.27	0.83	มาก
เฉลี่ยรวม	3.65	0.78	มาก

ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการจำแนกด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

(1) ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับมากทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นของหลักสูตรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและรายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และกระบวนการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) หลักสูตรมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน	18.20	68.30	12.10	1.10	0.30	4.02	0.61	มาก
2) รายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร	19.50	64.30	15.10	0.90	0.10	4.02	0.63	มาก
3) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน	21.10	60.90	16.80	1.10	0.10	4.01	0.66	มาก
4) กระบวนการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	20.30	59.60	18.30	1.80	0.10	3.98	0.68	มาก
5) การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ สอดคล้องกับสาขาที่เรียน เช่น ไปทัศนศึกษา หรือเชิญ ผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยาย เป็นต้น	20.70	56.20	20.20	2.30	0.70	3.93	0.74	มาก
รวม	19.96	61.86	16.50	1.44	0.26	3.99	0.66	มาก

(2) ด้านการให้บริการด้านวิชาการ

ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยเรียงลำดับประเด็นความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นของการให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ การให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อประโยชน์แก่สังคมและผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) ความเพียงพอของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการของห้องสมุด	12.20	49.00	28.70	7.00	3.10	3.60	0.89	มาก
2) ความทันสมัยของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	12.80	44.70	32.10	7.50	2.80	3.57	0.90	มาก
3) ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	12.50	47.80	30.80	6.60	2.40	3.61	0.87	มาก
4) ความเพียงพอของสื่ออุปกรณ์ที่ให้บริการของห้องสมุด	11.60	46.50	33.10	6.30	2.50	3.58	0.86	มาก
5) ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์ในห้องสมุด	12.30	46.50	31.10	7.80	2.40	3.58	0.88	มาก
6) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	14.50	51.30	28.50	4.50	1.20	3.73	0.80	มาก
7) ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ	10.40	49.70	30.90	6.90	2.20	3.59	0.84	มาก
8) ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ	10.00	48.60	31.60	7.10	2.70	3.56	0.86	มาก
9) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ	13.00	57.70	26.90	4.20	1.30	3.73	0.78	มาก
10) การให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษา	21.90	54.90	19.70	2.40	1.10	3.94	0.78	มาก

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
11) การให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อประโยชน์แก่สังคมและผู้เรียน	12.10	63.10	22.50	1.70	0.60	3.84	0.66	มาก
รวม	13.03	50.62	28.72	5.64	2.03	3.67	0.83	มาก

(3) ด้านการให้บริการทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายด้านการให้บริการทั่วไปพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการทั่วไปในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับประเด็นความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจ/ทันสมัยของสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือการมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม และการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้บริการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) การมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา	13.50	49.40	31.00	4.50	1.60	3.68	0.81	มาก
2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา	10.40	51.80	29.60	6.20	1.90	3.62	0.82	มาก
3) การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	10.10	45.90	30.80	6.90	6.30	3.46	0.98	มาก
4) การให้บริการด้านสุขอนามัย	8.80	49.40	34.20	5.70	1.80	3.57	0.80	มาก
5) การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม	11.70	54.60	26.40	5.20	2.10	3.68	0.82	มาก
6) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา	11.90	51.90	28.00	6.70	1.60	3.65	0.83	มาก

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปล ผล
	5	4	3	2	1			
7) การรักษาความปลอดภัยภายใน บริเวณมหาวิทยาลัย	12.90	53.10	26.00	5.80	2.20	3.68	0.85	มาก
8) ผลของการให้บริการโดยรวมของ มหาวิทยาลัย	10.50	52.10	28.80	6.30	2.40	3.62	0.84	มาก
9) ความเพียงพอ/ทันสมัยของสื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาห้องสมุด	11.20	57.90	25.10	4.00	1.70	3.72	0.77	มาก
10) การให้บริการนักศึกษานานาชาติ	9.50	52.10	30.20	6.00	2.20	3.60	0.82	มาก
รวม	11.05	51.82	29.31	5.73	2.38	3.63	0.84	มาก

ประเด็นที่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยเรียงลำดับประเด็นความไม่พึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบงานทะเบียน รองลงมาคือสำนักหอสมุด และสื่อ อุปกรณ์ในด้านการเรียนการสอน ซึ่งนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่าหนึ่งประเด็นดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประเด็นที่ไม่พึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน (คน)
ด้านงานทะเบียน	
1. ระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยยังไม่มีความสะดวกสบาย เมื่อมีการเปิดให้นักศึกษาลงทะเบียน ระบบเครือข่ายมักจะใช้การไม่ได้ เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง และเกรดออกล่าช้ากว่ากำหนด	590
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียน ไม่มีจิตบริการ พูดจาไม่ไพเราะ เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติงานไม่ต่อตรงเวลา ล่าช้า ทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพ	434
ด้านสำนักหอสมุด	
1. หนังสือไม่ทันสมัย เก่ามาก งานวิจัย วิทยานิพนธ์มีให้ค้นคว้าน้อยไม่ทันสมัย	570
2. ห้องสมุดเน้นแต่ฐานข้อมูลต่างประเทศมากเกินไป แต่ไม่มีหนังสือให้ยืมและค้นคว้า	533
3. ห้องสมุดคณะมีจำนวนหนังสือที่ใช้ประกอบการค้นคว้าน้อยมาก โดยเฉพาะหนังสือของหลักสูตรที่เปิดใหม่	502

ประเด็นที่ไม่พอใจ	จำนวน (คน)
ระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์	
1. ระบบไร้สายในมหาวิทยาลัยมีน้อยทำให้เข้าบริการไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า	532
ด้านหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน	
1. อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีเวลาและไม่ให้ความสนใจ ไม่ให้ความร่วมมือกับนักศึกษา	311
2. หลักสูตรบางสาขาวิชาไม่ทันสมัย ใช้ตำราเล่มเก่าไม่เป็นปัจจุบัน	520
ด้านสื่อ อุปกรณ์	
1. สื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอนชำรุด ไม่ทันสมัย	555
2. อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	536
ด้านการให้บริการทั่วไป	
1. ทุนการศึกษามีน้อยและมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทำให้นักศึกษาพลาดโอกาส	498
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยพูดจาไม่สุภาพและละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน	456
3. ห้องน้ำประจำอาคารเรียน โต๊ะ เก้าอี้ ชำรุดไม่ได้รับการดูแลและสกปรก	201
4. สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษามีไม่เพียงพอและไม่ปลอดภัย	56
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ฯ และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร	
1. ไม่มีบริการของห้องพยาบาล	179
2. อุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ มีน้อย ชำรุดและไม่ทันสมัย	168
3. การแจ้งข่าวสารให้กับนักศึกษามีความล่าช้า เช่น ทุนการศึกษา งานสหกิจศึกษา	27
4. ถนนด้านหลังมหาวิทยาลัยชำรุด ใช้งานไม่ได้	125
5. โรงอาหารไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา คับแคบและไม่สะอาด	185
6. การรักษาความปลอดภัยในด้านทรัพย์สินของนักศึกษาและสถานที่จอดรถ	168
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำงานล่าช้า พูดไม่สุภาพ ไม่มีจิตบริการ	154
8. ห้องสมุดไม่มีความทันสมัยของหนังสือและสื่อ อุปกรณ์	195
9. ห้องเรียนไม่มีเครื่องปรับอากาศ อากาศร้อนมาก	46
10. ไม่สนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาเท่าที่ควร	162
11. งบประมาณที่สนับสนุนกิจกรรมในฟาร์มไม่มี รวมทั้งอุปกรณ์ โรงเรือนในฟาร์มชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	15

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่าหนึ่งประเด็น ดังนี้

1. ควรปรับปรุงระบบงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงลงทะเบียนเรียนและการประกาศผลการเรียน
2. ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้และอยากให้มีรายวิชาที่สามารถศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น
3. ควรเพิ่มจุดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มอุปกรณ์กระจายสัญญาณ
4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภายในห้องสมุดประจำคณะและสำนักหอสมุด โดยเป็นตำราเรียนที่มีความทันสมัยตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอน มากกว่าเน้นนิตยสารและฐานข้อมูล
5. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านบริการ ควรมีจิตบริการ ให้เกียรตินักศึกษา ผู้ที่มาติดต่อและควรทำงานตรงต่อเวลา
6. ควรเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยให้มาก ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะในช่วงเปิดเทอมเพราะมีนักศึกษาจำนวนมากและควรติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยหลาย ๆ จุด
7. ควรปรับปรุงห้องเรียน และจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ รวมทั้งปรับปรุงอุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องน้ำให้สะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
8. ควรปรับปรุงทัศนียภาพภายในมหาวิทยาลัยให้ร่มรื่น น่าอยู่ ไม่ใช่เฉพาะช่วงเวลาที่มีการจัดงานเท่านั้น รวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ฯ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ด้วย
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่นักศึกษา ควรจัดทำหลากหลายช่องทาง เพื่อที่ข่าวสารจะได้ถึงนักศึกษาอย่างรวดเร็ว

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันหรือองค์กรนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภายในได้ ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดนั้น สถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่างๆของสถาบัน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยรูปแบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การให้บริการด้านวิชาการ การให้บริการทั่วไป

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เล็งเห็นถึงความสำคัญปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้จึงได้ทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ” พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้มีรูปแบบที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ ในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
 - ตอนที่ 2 แบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ

นักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 1,341 คน
4. วิธีการแจกแบบสำรวจ ทำโดยการแจกครอบคลุมทุกคนให้ได้ทั้งหมด 1,341 ชุด
5. ระยะเวลาในการสำรวจ เริ่มตั้งแต่ 1 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การให้บริการด้านวิชาการ การให้บริการทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

สำนักหอสมุด หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและเป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมนอกชั้นเรียน ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในรูปแบบกลุ่มภารกิจ จำนวน 4 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มภารกิจบริหารและธุรกิจ กลุ่มพัฒนาคณาจารย์ หลักสูตรและนวัตกรรมการเรียนการสอน กลุ่มบริหารหลักสูตร การเรียนการสอนและศึกษาทั่วไปและกลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน ประมวลผลและรับเข้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. การให้บริการ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการพัฒนารูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น
3. สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดขั้นตอนการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับหลักวิชาการต่าง ๆ จึงขอเสนอทฤษฎีและวิจัยที่ใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
4. ความพึงพอใจในการบริการ
5. เทคนิคการให้บริการที่ดี
6. หลักการให้บริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พยุงศักดิ์ นามวรรณ (2537, หน้า 53-54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongness and Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้าน

ร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือการให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory) ในช่วงปี ค.ศ. 1969 เคลย์ตัน อัลเดอร์ เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction–progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ 2538, หน้า 37–38) อัลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความสำคัญของแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ นั้น ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนาและความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการดำเนินด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจขัดขัดหรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจหรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริเบอร์ก (Frederick Hertzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการนี้ เฮอริเบอร์ก เมาส์เนอร์และสโนเดรแมน (อ้างถึงใน พรพิมล ธวสินธุ์ 2538, หน้า 22–25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว เฮอริเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างดี

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การ

ยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการ
แสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผล
สำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้อง
อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้
โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ
การมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มี
การตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Promotion) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้
สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการ
ทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การก็
จะเกิดความไม่ชอบงานปัจจัยค่าจูนประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่
พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็น
สถานการณ์บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
(Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกายหรือ
วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
อย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มี
เกียรติและมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ
การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน
เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่
ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจาก
ครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูน เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงาน

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความตึงเครียด มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างถึงใน จิรวิทย์ เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความ สัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57-58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังได้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้ตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องงาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ตัวลักษณะงาน 2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิตติยา ปรีดีติลล (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

ชวิณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ มนตรี เญียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก

ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับ การตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980, หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนอง ความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ วิรัช สงวนวงศ์วานและพรรณพิมล ก้านนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143-144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึง ความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ มีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

วรุณ (1964, หน้า 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบโดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนเรียกกันว่าระบบความพึงพอใจ

ภูิด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

ไวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพูล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ เจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการสอน นอง ความต้องการด้านวัตถุและจิตใจ

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมธีราช 2535, หน้า 24-37)

2.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

2.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมายของจดหมาย เป็นต้น

2.4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงิน

อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้

มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิ ภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ วราภรณ์ รัช ตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วย งานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึก ว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลาย เรื่องการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความ ต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมาก ขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมี ความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้อันดับสูง แต่ย้งน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึง พอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็น ส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความ สามารถ ของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็เกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่า รักษา พยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน
ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงาน
ของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่รับ
จากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ
พึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาน-
ภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากใน
การทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ
ติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอน
ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะ
ได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไรชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติ
ที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อ
ปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามี
ความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้
กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมดมิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการ
ให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของ
เจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิด
ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการ
บริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมี
ความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างๆ จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคน เกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนฐานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์วัลด์และคูแรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ บัณมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เวิร์ธมา (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เพนซานสกี และโธมัส (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodations) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 33) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่

มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการ เป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรคนและไพโรจน์ ภัทธรรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
 2. ความเป็นธรรมในการบริการ
 3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
 4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
 5. ความทั่วถึง
 6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
 7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
 8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
 9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน
- โดยรวม

4. ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบเหมาะ

Wolman (1978, หน้า 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอุมใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary felling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากมายของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออก

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือปึงตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

5. เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มิต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHURIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

6. หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกันการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ยะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยะคะนอง กล่าวว่า สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่า ระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

หลักการให้บริการ กรมการปกครอง (2536, หน้า 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดี ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าดี การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้ เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อนการพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ ไม่ผิพนัดหลีกเสี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตูหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน
ทำงานของหน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอ งานที่ได้รับมอบหมายนั้น ถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด นอกจากนี้ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) 11-14 ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย
การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนิน- การอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการ ของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้นส่วนราชการต่าง ๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

1) ระเบียบปฏิบัติ จะต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลพินิจหรืออนุมัติอนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้ บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการใน

เรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่นหรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนาหรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้น จะต้องมึลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวกและสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และ

บริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่ขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่งเป็นต้น

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงศ์ แสงสำลี (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติและความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนานวมินทราชินีกับ อรัญกรณ์ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรายการวิทยุจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ กับระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกสาร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาคำขอการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและประสบปัญหาระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นหาฐานข้อมูลซีดีรอมที่ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุดและไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูล ซีดีรอมในห้องสมุดมีให้บริการ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับ บริการในด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การให้บริการด้านวิชาการ การให้บริการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือเพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับในด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจในครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายรวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจาก นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 รวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำนวน 1,341 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน

2.1.2 ด้านการให้บริการด้านวิชาการ

2.2.2 ด้านการให้บริการทั่วไป

2.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการสอบถามผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจ จำนวน 1 ชุด โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยมีหลักเกณฑ์ในการใช้ระดับคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

โดยนำผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากแบบสำรวจ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ชุด ชุดละ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ รวม 3 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การประมวลผลข้อมูล

แบบสำรวจทุกชุดจะผ่านการลงรหัส (Code book) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสร็จแล้ว จึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/FW) และข้อมูลที่ทำการบันทึก จะผ่านการตรวจสอบค่าที่เป็นไปได้ (Possible Code) ไม่ให้มีค่าใดออกนอกช่วงก่อนทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลผลข้อมูล

การแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมหาวิทยาลัย
แม่โจ้ ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4
สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ใช้บริการในปัจจุบันต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ตอบแบบสำรวจ 1,341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.80 รองลงมาเพศชาย ร้อยละ 36.20 มีช่วงอายุส่วนใหญ่ช่วง 20 – 25 ปี ร้อยละ 99.60 และช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 0.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจศึกษาในหลักสูตร 4 ปี ร้อยละ 92.10 และหลักสูตร 2 ปี ร้อยละ 7.90 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	485	36.20
หญิง	856	63.80
2. อายุ		
20 – 25 ปี	1,336	99.60
26 – 30 ปี	5	0.40
3. ศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตร		
หลักสูตร 2 ปี	106	7.90
หลักสูตร 4 ปี	1,235	92.10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจัยต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยเรียงลำดับประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาด้านการให้บริการด้านวิชาการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านการให้บริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.27) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการในปัจจัยด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำแนกตามประเด็นการประเมิน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1. ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.99	0.66	มาก
2. ด้านการให้บริการด้านวิชาการ	3.67	0.83	มาก
3. ด้านการให้บริการทั่วไป	3.27	0.83	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.65	0.78	มาก

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำแนกตามประเด็นการให้บริการด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

(1) ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับมากทุกประเด็นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นของหลักสูตรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน และรายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และกระบวนการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) หลักสูตรมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพสังคมใน ปัจจุบัน	18.20	68.30	12.10	1.10	0.30	4.02	0.61	มาก
2) รายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร	19.50	64.30	15.10	0.90	0.10	4.02	0.63	มาก
3) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในการจัดการเรียนการสอน	21.10	60.90	16.80	1.10	0.10	4.01	0.66	มาก
4) กระบวนการเรียนการสอนกระตุ้น ให้เกิดการแสวงหาความรู้ เพิ่มเติม	20.30	59.60	18.30	1.80	0.10	3.98	0.68	มาก
5) การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ สอดคล้องกับสาขาที่เรียน เช่นไป ทัศนศึกษา หรือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ มาบรรยาย เป็นต้น	20.70	56.20	20.20	2.30	0.70	3.93	0.74	มาก
รวม	19.96	61.86	16.50	1.44	0.26	3.99	0.66	มาก

(2) ด้านการให้บริการด้านวิชาการ

ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านวิชาการ ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นของการให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ การให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อประโยชน์แก่สังคมและผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) ความเพียงพอของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการของห้องสมุด	12.20	49.00	28.70	7.00	3.10	3.60	0.89	มาก
2) ความทันสมัยของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	12.80	44.70	32.10	7.50	2.80	3.57	0.90	มาก
3) ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	12.50	47.80	30.80	6.60	2.40	3.61	0.87	มาก
4) ความเพียงพอของสื่ออุปกรณ์ที่ให้บริการของห้องสมุด	11.60	46.50	33.10	6.30	2.50	3.58	0.86	มาก
5) ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์ในห้องสมุด	12.30	46.50	31.10	7.80	2.40	3.58	0.88	มาก
6) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	14.50	51.30	28.50	4.50	1.20	3.73	0.80	มาก
7) ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ	10.40	49.70	30.90	6.90	2.20	3.59	0.84	มาก
8) ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ	10.00	48.60	31.60	7.10	2.70	3.56	0.86	มาก
9) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ	13.00	54.70	26.90	4.20	1.30	3.73	0.78	มาก
10) การให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษา	21.90	54.90	19.70	2.40	1.10	3.94	0.78	มาก
11) การให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อประโยชน์แก่สังคมและผู้เรียน	12.10	63.10	22.50	1.70	0.60	3.84	0.66	มาก
รวม	13.03	50.62	28.72	5.64	2.03	3.67	0.83	มาก

(3) ด้านการให้บริการทั่วไป

ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการทั่วไปในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก โดยเรียงลำดับประเด็นความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นของความพึงพอใจ/ทันสมัยของสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือการการมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมและการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้บริการทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รายการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1) การมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา	13.50	49.40	31.00	4.50	1.60	3.68	0.81	มาก
2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา	10.40	51.80	29.60	6.20	1.90	3.62	0.82	มาก
3) การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	10.10	45.90	30.80	6.90	6.30	3.46	0.98	มาก
4) การให้บริการด้านสุขอนามัย	8.80	49.40	34.20	5.70	1.80	3.57	0.80	มาก
5) การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม	11.70	54.60	26.40	5.20	2.10	3.68	0.82	มาก
6) การให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา	11.90	51.90	28.00	6.70	1.60	3.65	0.83	มาก
7) การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณมหาวิทยาลัย	12.90	53.10	26.00	5.80	2.20	3.68	0.85	มาก
8) ความเพียงพอและทันสมัยของสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาห้องสมุด	10.50	52.10	28.80	6.30	2.40	3.62	0.84	มาก
9) ผลของการให้บริการโดยรวมของมหาวิทยาลัย	11.20	57.90	25.10	4.00	1.70	3.72	0.77	มาก
10) การให้บริการนักศึกษานานาชาติ	9.50	52.10	30.20	6.00	2.20	3.60	0.82	มาก
รวม	11.05	51.82	29.31	5.73	2.38	3.63	0.84	มาก

(4) ประเด็นที่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจพบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายแสดงความคิดเห็นไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยเรียงลำดับประเด็นความไม่พึงพอใจจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบงานทะเบียน รองลงมาคือสำนักหอสมุด และสื่อ อุปกรณ์ในด้านการเรียนการสอน ซึ่งนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่าหนึ่งประเด็นดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนประเด็นที่ไม่พอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน (คน)
ด้านงานทะเบียน	
1. ระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยยังไม่มีคุณสมบัติ เมื่อมีการเปิดให้นักศึกษาลงทะเบียน ระบบเครือข่ายมักจะใช้การไม่ได้ เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง และเกรดออกล่าช้ากว่ากำหนด	590
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียน ไม่มีจิตบริการ พูดจาไม่ไพเราะ เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติงานไม่ต่อตรงเวลา ล่าช้า ทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพ	434
ด้านสำนักหอสมุด	
1. หนังสือไม่ทันสมัย เก่ามาก งานวิจัย วิทยานิพนธ์มีให้ค้นคว้าน้อยไม่ทันสมัย	570
2. ห้องสมุดเน้นแต่ฐานข้อมูลต่างประเทศมากเกินไป แต่ไม่มีหนังสือให้ยืมและค้นคว้า	533
3. ห้องสมุดคณะมีจำนวนหนังสือที่ใช้ประกอบการค้นคว้าน้อยมาก โดยเฉพาะหนังสือของหลักสูตรที่เปิดใหม่	502
ระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์	
1. ระบบไร้สายในมหาวิทยาลัยมีน้อยทำให้เข้าบริการไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า	532
ด้านหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน	
1. อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีเวลาและไม่ให้ความสนใจ ไม่ให้ความร่วมมือกับนักศึกษา	311
2. หลักสูตรบางสาขาวิชาไม่ทันสมัย ใช้ตำราเล่มเก่าไม่เป็นปัจจุบัน	520
ด้านสื่อ อุปกรณ์	
1. สื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอนชำรุด ไม่ทันสมัย	555
2. อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	536
ด้านการให้บริการทั่วไป	
1. ทุนการศึกษามีน้อยและมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทำให้นักศึกษาพลาดโอกาส	498
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยพูดจาไม่สุภาพและละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน	456

ประเด็นที่ไม่พอใจ	จำนวน (คน)
3. ห้องน้ำประจำอาคารเรียน โต๊ะ เก้าอี้ ชำรุดไม่ได้รับการดูแลและสกปรก	201
4. สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษาไม่เพียงพอและไม่ปลอดภัย	56
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ฯ และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร	
1. ไม่มีบริการของห้องพยาบาล	179
2. อุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ มีน้อย ชำรุดและไม่ทันสมัย	168
3. การแจ้งข่าวสารให้กับนักศึกษามีความล่าช้า เช่น ทวนการศึกษา งานสหกิจศึกษา	27
4. ถนนด้านหลังมหาวิทยาลัยชำรุด ใช้งานไม่ได้	125
5. โรงอาหารไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา คับแคบและไม่สะอาด	185
6. การรักษาความปลอดภัยในด้านทรัพย์สินของนักศึกษาและสถานที่จอดรถ	168
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำงานล่าช้า พูดไม่สุภาพ ไม่มีจิตบริการ	154
8. ห้องสมุดไม่มีความทันสมัยของหนังสือและสื่อ อุปกรณ์	195
9. ห้องเรียนไม่มีเครื่องปรับอากาศ อากาศร้อนมาก	46
10. ไม่สนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาเท่าที่ควร	162
11. งบประมาณที่สนับสนุนกิจกรรมในฟาร์มไม่มี รวมทั้งอุปกรณ์ โรงเรือนในฟาร์ม ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	15

(5) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการสำรวจนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในห้องสมุดประจำคณะและสำนักหอสมุด โดยเป็นตำราเรียนที่มีความทันสมัยตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอนมากกว่าเน้นนิตยสารฐานข้อมูล จำนวน 1,103 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะในช่วงเปิดเทอม เพราะมีนักศึกษาจำนวนมากและควรติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยหลาย ๆ จุด จำนวน 624 คน และควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงลงทะเบียนเรียนและการประกาศผลการเรียน จำนวน 545 คน ตามลำดับ ซึ่งนักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่าหนึ่งประเด็น ดังรายละเอียดตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงลงทะเบียนเรียนและการประกาศผลการเรียน	545
2. ควรปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมเพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้ และอยากให้มียุทธศาสตร์ที่สามารถศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น	520
3. ควรเพิ่มจุดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มอุปกรณ์กระจายสัญญาณ	532
4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในห้องสมุดประจำคณะและสำนักหอสมุด โดยเป็นตำราเรียนที่มีความทันสมัยตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอน มากกว่าเน้นนิตยสารฐานข้อมูล	1,103
5. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านบริการ ควรมีจิตบริการ ให้เกียรตินักศึกษา ผู้ที่มาติดต่อ และควรทำงานตรงต่อเวลา	434
6. ควรเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะในช่วงเปิดเทอมเพราะมีนักศึกษาจำนวนมากและควรติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยหลาย ๆ จุด	624
7. ควรปรับปรุงห้องเรียน และจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ รวมทั้งปรับปรุงอุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องน้ำให้สะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	201
8. ปรับปรุงทัศนียภาพภายในมหาวิทยาลัยให้ร่มรื่น น่าอยู่ ไม่ใช่เฉพาะช่วงเวลาที่มีการจัดงานเท่านั้น รวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 2 วิทยาเขตด้วย	45
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่นักศึกษา ควรจัดทำหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ข่าวสารจะได้ถึงนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	67

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื้อหาของแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสำรวจให้นักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 1,341 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจสามารถสรุป ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 856 คน เพศชายจำนวน 485 คน นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 1,336 คน และมีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 5 คน เป็นนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี จำนวน 1,235 คน หลักสูตร 2 ปี จำนวน 160 คน ศึกษาในภาคปกติทั้งหมดจำนวน 1,341 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

(1) ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หลักสูตรมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและรายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และกระบวนการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

(2) ด้านการให้บริการด้านวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการด้านการการให้บริการวิชาการ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้แก่ ประเด็นของการให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาคือการให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อประโยชน์แก่สังคมและ ผู้เรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความหลากหลายในกาค้นคว้าของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ความเพียงพอของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการของห้องสมุด ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการให้ห้องปฏิบัติการ ความเพียงพอของสื่ออุปกรณ์ที่ให้บริการของห้องสมุด ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์ในห้องสมุด ความทันสมัยของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ให้ห้องสมุดและความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

(3) ด้านการให้บริการทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการทั่วไปพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเพียงพอ/ทันสมัยของสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาห้องสมุด รองลงมาคือ การมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณมหาวิทยาลัย การให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา ผลของการให้บริการโดยรวมของมหาวิทยาลัย การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา การให้บริการนักศึกษานานาชาติ การให้บริการด้านสุขอนามัย และการให้บริการด้านระบบงานทะเบียนตามลำดับ

ประเด็นที่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจดังต่อไปนี้

1. งานทะเบียน

1.1 ระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยยังไม่มีความสะดวกสบาย เมื่อมีการเปิดให้นักศึกษาลงทะเบียน ระบบเครือข่ายมักจะใช้การไม่ได้ เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้งและเกรดออกล่าช้ากว่ากำหนด

1.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียน ไม่มีจิตบริการ พูดจาไม่ไพเราะ เลือกปฏิบัติและปฏิบัติงานไม่ต่อตรงเวลา ล่าช้า ทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพ

2. สำนักหอสมุด

2.1 หนังสือไม่ทันสมัย เก่ามาก งานวิจัย วิทยานิพนธ์มีให้ค้นคว้าน้อย

2.2 ห้องสมุดเน้นแต่ฐานข้อมูลต่างประเทศมากเกินไป แต่ไม่มีหนังสือให้ยืมและค้นคว้า

2.3 ห้องสมุดคณะมีจำนวนหนังสือที่ใช้ประกอบการค้นคว้าน้อยมาก โดยเฉพาะหนังสือของหลักสูตรที่เปิดใหม่

3. ระบบอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์

3.1 ระบบไร้สายภายในมหาวิทยาลัยมีให้บริการน้อย ทำให้เข้าใช้บริการได้ไม่ทั่วถึง มีความล่าช้า

4. หลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน

4.1 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีเวลา ไม่ให้ความสนใจและไม่ให้ความร่วมมือกับนักศึกษา

4.2 หลักสูตรบางสาขาวิชาไม่ทันสมัย ใช้ตำราเล่มเก่าไม่เป็นปัจจุบัน

5. ด้านสื่อและอุปกรณ์

5.1 สื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอนชำรุด ไม่ทันสมัย

5.2 อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

6. งานแนะแนว งานกองทุนเพื่อการศึกษา งานสหกิจศึกษาและงานกิจกรรมนักศึกษา

6.1 กองทุนการศึกษามีน้อยและมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทำให้นักศึกษาพลาดโอกาส

6.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีจิตบริการ

7. สถานที่จอดรถและความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย

7.1 สถานที่จอดรถจักรยานยนต์ รถยนต์มีน้อยและไม่ปลอดภัย

7.2 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยพูดจาไม่สุภาพและละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน

8. ห้องเรียน โรงอาหารและห้องน้ำ

8.1 โรงอาหารมีจำนวนน้อย (วิทยาเขต) และไม่ถูกสุขลักษณะ

8.2 ห้องน้ำภายในอาคารเรียนและโรงอาหารไม่สะอาด อุปกรณ์ภายในห้องน้ำชำรุด

8.3 ห้องเรียนบางอาคารมีเก้าอี้และอุปกรณ์ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซมและไม่มีเครื่องปรับอากาศ ในช่วงกลางวันอากาศร้อนมากทำให้ไม่มีสมาธิในการเรียน

8.4 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ยังไม่มีความทันสมัย

9. อื่น ๆ

9.1 วิทยาเขตไม่มีการบริการห้องพยาบาล

9.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความล่าช้า ควรมีหลากหลายช่องทางไม่ควรแจ้งข้อมูลภายในเว็บไซต์เพียงอย่างเดียว ควรแจ้งทางช่องทางอื่น ๆ ด้วย เช่น ระบบข้อความทางโทรศัพท์ เป็นต้น

9.3 ภายในมหาวิทยาลัยมีต้นไม้太少ทำให้อากาศร้อนและทำให้ภูมิทัศน์ไม่สวยงาม

9.4 ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมของทางคณะทุก ๆ กิจกรรมและมีการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรม

9.5 ถนนด้านหลังมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ ขำรุดใช้งานไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงระบบงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงลงทะเบียนเรียนและการประกาศผลการเรียน

2. ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้และอยากให้มีรายวิชาที่สามารถศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น

3. ควรเพิ่มจุดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มอุปกรณ์กระจายสัญญาณ

4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภายในห้องสมุดประจำคณะและสำนักหอสมุด โดยเป็นตำราเรียนที่มีความทันสมัยตรงตามหลักสูตรที่เปิดสอน มากกว่าเน้นนิตยสารและฐานข้อมูล

5. เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานด้านบริการ ควรมีจิตบริการ ให้เกียรตินักศึกษา ผู้ที่มาติดต่อ และควรทำงานตรงต่อเวลา

6. ควรเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยให้มาก ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยเฉพาะในช่วงเปิดเทอมเพราะมีนักศึกษาจำนวนมากและควรติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัยหลาย ๆ จุด

7. ควรปรับปรุงห้องเรียน และจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ รวมทั้งปรับปรุงอุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องน้ำให้สะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

8. ควรปรับปรุงทัศนียภาพภายในมหาวิทยาลัยให้ร่มรื่น น่าอยู่ ไม่ใช่เฉพาะช่วงเวลาที่มีการจัดงานเท่านั้น รวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ด้วย

9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้แก่นักศึกษา ควรจัดทำหลากหลายช่องทาง เพื่อที่ข่าวสารจะได้ถึงนักศึกษาอย่างรวดเร็ว

รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย
ต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ที่ปรึกษา

นางจินดา จันท์

ผู้อำนวยการกองแผนงาน

ผู้จัดทำ

นางมยุรา ชูทอง

หัวหน้างานวิจัยสถาบัน

นางจิราพร สุนันทานนท์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นางสาวธนัชพร เปรมเกษม

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นายฐิติกร บุญราศรี

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

มิถุนายน 2557