มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
Chiang Mai Rajabhat University

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ประจำปีการศึกษา 2555
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานอธิการบดี

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ประจำปีการศึกษา 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการต่อมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการให้บริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 3,602 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 1,116 คน และเพศชาย จำนวน 646 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และ 36.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,496 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 107 คน บุคลากร จำนวน 91 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 6.07 5.16 และ 3.86 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการจุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตระบบ wifi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยสูง ส่วนด้านการบริการระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคารสูงสุด สำหรับบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการด้านอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยแยกความพึงพอใจบริการแต่ละด้านคือ บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยคิดเป็นร้อยละ 31.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงโรงอาหารที่คับแคบและเพิ่มโต๊ะทานอาหารให้เพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 3 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำ ทำความสะอาดให้สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.62 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 4 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงกิริยามารยาท การพูดจา การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.42 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 5 ควรติดเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนทุกห้องและซ่อมพัดลมที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.59 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 6 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 7 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องเรียนให้มีความเพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.04 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล 1

1.2 วัตถุประสงค์ 1

1.3 ขอบเขตการศึกษา 1

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 1

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ 2

บทที่ 2 เอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 3

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน 10

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 14

2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ 19

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 21

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 21

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 21

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 22

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555 23

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ 31

5.2 อภิปรายผล 32

5.3 ข้อเสนอแนะ 32

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 23
รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 23
รูปที่ 4.3 กราฟบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน 24
รูปที่ 4.4 กราฟบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย 25
รูปที่ 4.5 กราฟบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ 27
รูปที่ 4.6 กราฟการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน 28

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน 24

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย 25

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ 26

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน 28

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะ 29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้มอบหมายให้สำนักงานอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งสำนักงานอธิการบดีดำเนินการสำรวจในเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 4,5 เกี่ยวกับการบริการด้านกายภาพการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภค นำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อแจ้งมหาวิทยาลัยรับทราบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาปรับและและการจัดหาเพิ่มเติมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการให้มหาวิทยาลัยรับรู้ เพื่อนำข้อมูลข้อและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินพัฒนาศักยภาพในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วยประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ 1. ด้านกายภาพต่อการเรียนการสอน 2. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการให้บริการของหน่วยงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 และบุคคลทั่วไป

3. ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2555

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มหาวิทยาลัยได้รายงานการศึกษา ที่แสดงข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555
2. มหาวิทยาลัยได้ข้อมูล และข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการวางแผนการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย

การใช้บริการ หมายถึง การติดต่อ ขอใช้ข้อมูลของหน่วยงานภายในมหาวิทยาราชภัฏเชียงใหม่

ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

กายภาพการเรียนการสอน หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในห้องเรียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดู มีความสะอาด มีเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้การเรียนของนักศึกษาสะดวกขึ้น เช่น ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสม แสงเข้าถูกทาง และมีแสงสว่างเพียงพอ กระดานดำมีขนาดเหมาะสม โต๊ะเก้าอี้มีขนาดเหมาะสม

สาธารณูปโภค หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

บทที่ 2

เอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภค ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2555 ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman)[1] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom)[2] ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนทคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

มอร์ส (Morse)[3] ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart)[4] ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอ๊ทวูด (Hinshaw and Atwood)5 ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้

---

[1] Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 384.

[2] Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964), p. 99.

[3] กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, **"การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์ สีวะรา จังหวัดสกลนคร"**,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), 2548.

[4] อ้างแล้ว

รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักวิจัยวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างการเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างการยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่งคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

---

[5] Maslow. A ., **A theory of human motivation Psychological Review 50**, (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 3

ทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ [6]

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพ

---

[6] สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”** , ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), หน้า 26-27

สูงสุดนั้น สามารถพิจาณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย[7]

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้[8]

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึง พอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่[9]

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

---

[7] วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”**, ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548

[8] จีราพร วีระหงส์, **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราษฎร์บูรณะ”**, ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548

[9] ศิริวรรณ เสริรัตน์, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2539), หน้า 373.

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ [10]

---

[10] อเนก สุวรรณบัณฑิต, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174

บาร์นาร์ด (Barnard)[11] กล่าวถึง สิ่งจูงในหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน[12] ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชริณี เดชจินดา[13] ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์[14] ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการมใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมในโลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”[15] ได้แก่ ลาภ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สิน เงินทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน

---

[11] ราชันย์ ธงชัย, **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”**, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาพุทธศักราช), 2555

[12] ราชบัณฑิตสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, 2542), หน้า 775

[13] ชริณี เดชจินดา, **“ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร”**, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล), 2536.

[14] ศิริวรรณ เสรีรัตน รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2538), หน้า 18

[15] อง.อฏ ก. 23/5/203.

เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือ และการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปีติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ[16]

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ[17] ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

---

[16] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่ 13**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พริ้นติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, 2548), หน้า 297.

[17] อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 177.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

2.2.1 ความหมายของการเรียน

การเรียน คือ พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตในการรับเอาประสบการณ์เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง เช่น การได้ดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ และเกิดจากการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น เช่น การสั่งสอนของพ่อแม่ การอบรมจากครูอาจารย์ เป็นต้น ในทางการศึกษาแล้วจะเรียกผู้ที่ได้รับประสบการณ์ หรือการเรียนนี้ ว่า “ผู้เรียน” หรือ “นักเรียน” ดังนั้น การเรียนในทางการศึกษาจึงหมายถึง พฤติกรรมของนักเรียนในการรับประสบการณ์หรือความรู้ จากผู้ผ่านประสบการณ์มาก่อน อาทิ ครู อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า “ผู้สอน” เพื่อพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย ซึ่งในที่นี้อาจหมายรวมทั้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ของผู้สอนเอง และเป้าหมายเฉพาะของผู้เรียนเอง เช่น ต้องการความรู้เพื่อไปประกอบอาชีพในอนาคต เป็นต้น

2.2.2 ความหมายของการสอน

การสอน เป็นงานหลักของครู ซึ่งปัจจุบันถือว่าครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง ที่บุคคลในวิชาชีพนี้ต้องได้รับการศึกษาอบรมมาโดยเฉพาะเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้นักเรียนมีความรู้ ทักษะ และเจตคติ ดังที่ระบุไว้ในจุดประสงค์การสอน ครูต้องมีการฝึกฝนด้านการสอนอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานเช่นเดียวกับวิชาชีพชั้นสูงอื่นๆ และต้องมีมาตรฐานของวิชาชีพ การที่ครูสามารถปฏิบัติงานการสอนได้ดีขึ้นอยู่กับความสามารถในการผสมผสานศาสตร์ว่าด้วยการสอนกับศิลปะของการสอนเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสอนสูงสุด ซึ่งครูที่มีประสิทธิผล (Effective Teacher) นอกจากจะมีความรู้ในศาสตร์ของการสอน และมีศิลปะของการสอนแล้วยังต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ ต่อไปนี้

1. การประยุกต์ทฤษฎีและการวิจัยการสอนไปใช้
2. การสะสมประสบการณ์การสอน
3. การคิดวินิจฉัยไตร่ตรองและแก้ปัญหา

4. การเรียนรู้การสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการความรู้กับประสบการณ์เข้าด้วยกัน

มีผู้ให้ความหมายคำว่า “การสอน” ต่างๆ กันไป เช่น

แลงฟอร์ด กล่าวว่า การสอน คือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลคนหนึ่งยอมรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบุคคลอีกคนหนึ่ง การสอนจึงเป็นกิจกรรมที่ครูกระทำเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ (Langford 1968 : 144)

กู๊ช[18] ได้ให้ความหมายของการสอนว่า ความหมายของการสอนในระดับแคบ หมายถึง วิธีการที่ครูถ่ายทอดความรู้ อบรมนักเรียน ให้มีความรู้ ความคิด เจตคติและทักษะดังที่จุดประสงค์การศึกษาได้ระบุไว้ ส่วนความหมายของการสอนในระดับกว้าง หมายถึง การกระทำและการดำเนินการด้านต่างๆ ของครูภายใต้สภาพการณ์การสอนการเรียน ซึ่งประกอบด้วย

1. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน

2. กระบวนการตัดสินใจและวางแผนก่อนสอน ซึ่งได้แก่ การวางแผนการสอนการจัดเตรียมสื่ออุปกรณ์

2.2.3 ความหมายของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอน คือ กระบวนการดำเนินการกิจกรรมหรือการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้บริหาร และครูผู้จัดให้แก่ผู้เรียนทุกขั้นตอน หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และคุณลักษณะตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ได้แก่ การวางแผนการสอน การดำเนินงานสอน การใช้สื่อการสอน และการวัดผลประเมินผล อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนนั้นเป็นการรวมหลายกิจกรรมเข้าด้วยกัน ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่ดีนั้นผู้บริหาร โรงเรียน ครู และนักเรียนควรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามงานด้านการเรียนการสอนนั้นถือเป็นงานหลักของครูผู้สอนในโรงเรียนซึ่งผู้บริหารและครูผู้สอนเองต้องให้ความสำคัญ เพราะผู้สอนเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำนักเรียนไปสู่เป้าหมายที่หลักสูตรต้องการได้ และในส่วนของการบริหารงานวิชาการด้านการเรียนการสอนนั้นผู้บริหารต้องยึดหลักการจัดการเรียนการสอนตามแนวของหลักสูตร ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง โดยจะต้องจัดครูเข้าสอน จัดหาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น กระตุ้นและส่งเสริมให้ครูจัดทำและใช้แผนการสอน ติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู ส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ วางไว้ จำเป็นจะต้องมีการนำองค์ประกอบของหลักสูตรทั้งหมดมาสู่กระบวนการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นระบบด้วย[19]

2.2.4 มโนสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

มโนสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนดังที่จะกล่าวต่อไปนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในการจัดการศึกษา และก่อให้เกิดทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่จะช่วยอธิบายธรรมชาติ และลักษณะสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่ดี และจำนำไปสู่การสอนอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่เหมาะสม โดยแยกคำนิยามเกี่ยวกับมโนทัศน์และแสดงให้เห็นรายละเอียดและสาระสำคัญของแต่ละมโนทัศน์ คือ

---

[18] Good, c. V. (Ed.). **Dictionary of education (3rded.)**. New York : McGraw-Hill, 1973. หน้า 304, 588

[19] นิตยา มัสเยาะ. 2545. **ปัญหาการบริหารหลักสูตรอิสลามศึกษาในทัศนะผู้บริหารและผู้สอนอิสลามศึกษาของโรงเรียนปฐมศึกษาในชุมชนมุสลิม จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545. หน้า 25

ศาสตร์การสอน (Science of Teaching) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้และการสอนที่สังคมโลกได้สั่งสมมาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามเป้าหมาย จุดหมาย วัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนด ความรู้ดังกล่าวได้มาจากการคิด การวิเคราะห์ของนักปราชญ์ และนักคิดทั้งหลายหรือได้มาจากการศึกษา ค้นคว้าพิสูจน์ทดสอบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักจิตวิทยาและนักการศึกษาต่างๆ ข้อความรู้ดังกล่าวประกอบด้วย ปรัชญาการศึกษา บริบท ทางการสอน ทฤษฎี หลักการ แนวคิด ระบบ รูปแบบ วิธีการ เทคนิค และจิตวิทยาทางการเรียนรู้และการสอน การวางแผนและออกแบบการจัดการเรียนการสอน การดำเนินการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล สื่อและเทคโนโลยีทางการสอนนวัตกรรมและการวิจัยการเรียนการสอน เป็นต้น

ศิลปะการสอน (Art of Teaching) หมายถึง ความรู้และความสามารถในการนำจิตวิทยา วิธีการและเทคนิคต่างๆ ไปใช้ในการสอน เพื่อช่วยให้การสอนมีความน่าสนใจ สนุกมีชีวิตชีวา และช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ราบรื่นและมีความสุข

บริบททางการสอน (Teaching Context) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการสอน ทั้งในระดับจุลภาพ (micro) ซึ่งเป็นระดับที่ใกล้ตัวผู้เรียนผู้สอนมากที่สุด ไปจนถึงระดับมหภาค (macro) ซึ่งเป็นระดับที่ไกลตัวผู้เรียนมากที่สุด เช่น สภาพทางจิตใจและความรู้ทางวิชาการของผู้สอน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวผู้เรียน สภาพของห้องเรียน บรรยากาศผู้บริหาร การบริหารงาน บุคลากรในโรงเรียน สภาพของโรงเรียน สภาพแวดล้อมในโรงเรียน ผู้ปกครอง บุคคลในชุมชน สภาพทางสังคมเศรษฐกิจและการเมืองของชุมชน ทรัพยากรในชุมชน นโยบายและแผนการจัดการศึกษาระดับชาติการบริหารการศึกษาระดับชาติ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าทางวิชาการของโลก เป็นต้น

ปรัชญาการศึกษา (Educational Philosophy) หมายถึง ความคิดหรือระบบของความคิดที่เกี่ยวกับการศึกษา ที่ตั้งอยู่บนรากฐานของปรัชญาแม่บทปรัชญาใดปรัชญาหนึ่ง ปรัชญาการศึกษาเป็นปรัชญาที่แตกหน่อมาจากปรัชญาทั่วไปอันเป็นปรัชญาที่ว่าด้วยความรู้ความจริงของชีวิตปรัชญาการศึกษาเป็นความเชื่อ ความศรัทธา การเห็นคุณค่าในความคิดทางการศึกษาใดๆ ซึ่งผลักดันให้บุคคลคิดและกระทำการต่างๆ ในด้านการจัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความเชื่อนั้นๆ

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) หมายถึง ข้อความรู้ที่พรรณนาอธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ และสามารถนำไปนิรภัยเป็นหลักหรือกฎการเรียนรู้ย่อยๆ หรือนำไปใช้เป็นหลักในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ ทฤษฎีโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลักการย่อยๆ หลายหลักการ

หลักการเรียนรู้ (Learning Principle) หมายถึง ข้อความรู้ย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบาย ทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ หลักการเรียนรู้หลายๆ หลักการ อาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ได้

ทฤษฎีการสอน (Teaching/Instructional Theory) คือ ข้อความรู้ที่พรรณนาอธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอน ที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ และการยอมรับว่าเชื่อถือได้ ซึ่งนักจิตวิทยา หรือนักการศึกษาอาจพัฒนาหรือแปลงมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้เป็นหลักในการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ทฤษฎีการสอนหนึ่งๆ มักประกอบไปด้วยหลักการสอนย่อยๆ หลายหลักการ

หลักการสอน (Teaching/Instructional Principle) คือ ข้อความรู้ย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบาย ทำนาย ปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบและการยอมรับเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการสอนผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหลักการสอนหลายๆ หลักการ อาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการสอนได้

แนวคิดทางการสอน (Teaching/Instructional Concept/Approach) คือ ความคิดเกี่ยวกับการสอนที่พรรณนา อธิบาย ทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่นักคิด นักจิตวิทยา หรือนักการศึกษา ได้นำเสนอและได้รับการยอมรับในระดับหนึ่งว่าเป็นแนวคิดที่น่าเชื่อถือด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง

ระบบการสอนหรือระบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional System) คือ องค์ประกอบต่างๆ ของการเรียนการสอนที่ได้รับการจัดให้มีความสัมพันธ์กันและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ระบบการสอนหรือรูปแบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional Model) คือ แบบแผนการดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบ อย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการเรียนรู้หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ และได้รับการพิสูจน์ ทดสอบว่ามีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้นๆ โดยทั่วไปแบบแผนการดำเนินการสอนดังกล่าว มักประกอบด้วย ทฤษฎี หลักการที่รูปแบบนั้นยึดถือและกระบวนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะอันจะนำผู้เรียนไปสู่จุดมุ่งหมายเฉพาะที่รูปแบบนั้นกำหนด ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผนหรือแบบอย่างในการจัดและดำเนินการสอนอื่นๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเช่นเดียวกันได้

วิธีสอน คือ ขั้นสอนที่ผู้สอนดำเนินการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ด้วยวิธีการต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามองค์ประกอบและขั้นตอนสำคัญอันเป็นลักษณะเด่นหรือลักษณะเฉพาะที่ขาดไม่ได้ของวิธีนั้นๆ เช่น วิธีสอนโดยใช้การบรรยาย องค์ประกอบสำคัญของการบรรยายคือ เนื้อหาสาระที่จะบรรยายและการบรรยาย และขั้นตอนสำคัญคือ การเตรียมเนื้อหาสาระ การบรรยาย (พูด บอก เล่า อธิบาย) และการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เกิดจากการบรรยาย ดังนั้นวิธีสอนโดยใช้การบรรยาย ก็คือกระบวนการหรือขั้นตอนที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการเตรียมเนื้อหาสาระที่จะบรรยาย แล้วบรรยาย คือ พูด บอก เล่า อธิบาย เนื้อหาสาระหรือสิ่งที่ต้องการสอนแก่ผู้เรียนและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง

เทคนิค คือ กลวิธีต่างๆ ที่ใช้เสริมกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำใดๆ เพื่อช่วยให้กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำนั้นๆ มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เทคนิคการสอน หรือการดำเนินการทางการสอนใดๆ เพื่อช่วยให้การสอนมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ในการบรรยาย ผู้สอนอาจใช้เทคนิคต่างๆ ที่สามารถช่วยให้การบรรยายมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การยกตัวอย่าง การใช้สื่อ การใช้คำถาม เป็นต้น

ทักษะการสอน คือ ความสามารถในการปฏิบัติการสอนด้านต่างๆ อย่างชำนาญซึ่งครอบคลุมการวางแผนการเรียนการสอน การออกแบบการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน การใช้วิธีสอน เทคนิคการสอน รูปแบบการเรียนการสอน ระบบการสอน สื่อการสอนประเมินผลการเรียนการสอน รวมทั้งการใช้ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้และการสอนต่างๆ

นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่ทำขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปของความคิดหรือการกระทำ หรือสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ดังนั้น นวัตกรรมการสอนจึงหมายถึงแนวคิด วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน หรืออาจเป็นสิ่งใหม่ในบริบทหนึ่งหรือใน

ช่วงเวลาหนึ่ง หรืออาจเป็นสิ่งใหม่ที่กำลังอยู่ในกระบวนการพิสูจน์ทดสอบ หรือได้รับการยอมรับนำไปใช้แล้ว แต่ยังไม่แพร่หลายหรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานปกติ

การวิจัยด้านการเรียนการสอน คือ การศึกษาหาคำตอบให้แก่ปัญหาหรือคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือต่อแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญของการเรียนการสอนครอบคลุมตัวแปร เกี่ยวกับผู้เรียนผู้สอนบริบทของการเรียนการสอน กระบวนการเรียนการสอน และผลผลิตของการเรียนการสอน[20]

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Groonroos)[21] ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler)[22] ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber)[23] ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio – without hatred or passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma)[24] ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

---

[20] พิริยะ ตระกูลสว่าง และคณะ. **มโนทัศน์สำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

[21] Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990)**, p. 99.

[22] Kotler, Phillip. **Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997)**, p. 473.

[23] พิทยา บวรวัฒนา, **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887 – ค.ศ.1970)**, พิมพ์ครั้งที่ 12, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), หน้า 22-23.

[24] Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries: Cases in development administration**, (Bangkok: Thammasat University Press, 1986), p.1.

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิซู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)[25] ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง [26]

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษา หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

กรอนรูส (Gronroos)[27] ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

---

[25] อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อตุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า 207.

[26] Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York: Basic Books, 1973), p.19.

[27] อ้างแล้ว.

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry)[28] ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M. Verma)[29] ได้พิจารณากรให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลูน (James S. Mcculluogh)[30] ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน[31] ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์[32] ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

---

[29] Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries: Cases in development administration**, p.50.

[30] กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต**, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 1-8.

[31] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตสถาน**, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, 2525), อัดสำเนา

[32] วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์, **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2543), หน้า 14-15.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร[33] ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรรณี ชุติวัฒนธาดา[34] มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอัน เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค “การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล[35] มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อมๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

---

[33] สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ 2,(กรุงเทพมหานคร: ยูบีซีแอล บุ๊คส์, 2550), หน้า 66.

[34] พรรณี ชุติวัฒนธาดา**, การบริการดีเป็นอย่างไร**, http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555).

[35] วศิน อิงคพัฒนากุล, คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี, http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555). หน้า 36.

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์[36] ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง”(Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณการดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

---

[36] นันทวัฒน์ บรมานันท์, **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2544), หน้า 65-68.

ปรัชญา เวสารัชช์[37] ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์[38] กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

---

[37] ปรัชญา เวสารัชช์, **องค์การกับลูกจ้าง**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 251.

[38] ทศพร ศิริสัมพันธ์, **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล**, ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549), หน้า 112.

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมาขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป[39] (อ้างในอาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด 2544: 7-25)

---

[39] เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า 172-173

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 โดยการสำรวจในครั้งนี้ได้ให้กลุ่มอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กรอบแบบสอบถามดังกล่าว ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2555 ซึ่งทางสำนักงานอธิการบดีได้จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยภายในมหาวิทยาลัย ในการสำรวจแบบสอบถามในครั้งนี้มีระเบียบและขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถามครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 3,602 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน คิดเป็นร้อยละ 51.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน 27 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

1. ความพึงพอใจบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จำนวน 5 ข้อคำถาม
2. ความพึงพอใจบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อคำถาม
3. ความพึงพอใจบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ จำนวน 11 ข้อคำถาม
4. ความพึงพอใจบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงานต่างๆ จำนวน 6 หน่วยงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอบริการอื่นๆ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สำนักงานอธิการบดีจัดส่งบันทึกข้อความเรื่องขอความอนุเคราะห์สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถกรอกแบบสอบถามได้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2555

3. ตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามและทำการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์

4. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS for Windows และใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ สถิติพรรณนา นำเสนอข้อมูลลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Means)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง การอธิบายข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ปรับปรุง	1

การประเมินผลที่ได้จากความพึงพอใจจะนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย**
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	ควรปรับปรุง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555 ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 3,602 ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน คิดเป็นร้อยละ 51.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

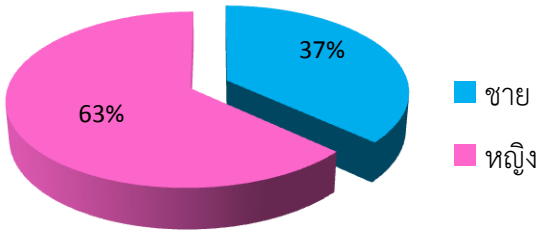
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการด้านกายภาพด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555

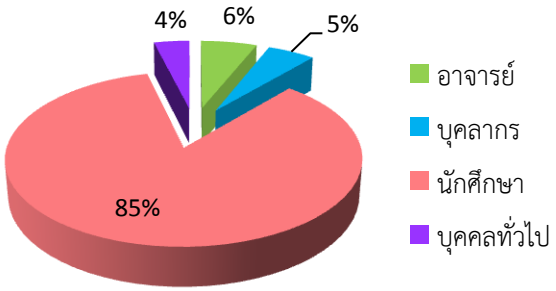
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 1,116 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย จำนวน 646 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 แสดงดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 1,496 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 107 คน บุคลากร จำนวน 91 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 6.07 5.16 และ 3.86 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 4.2



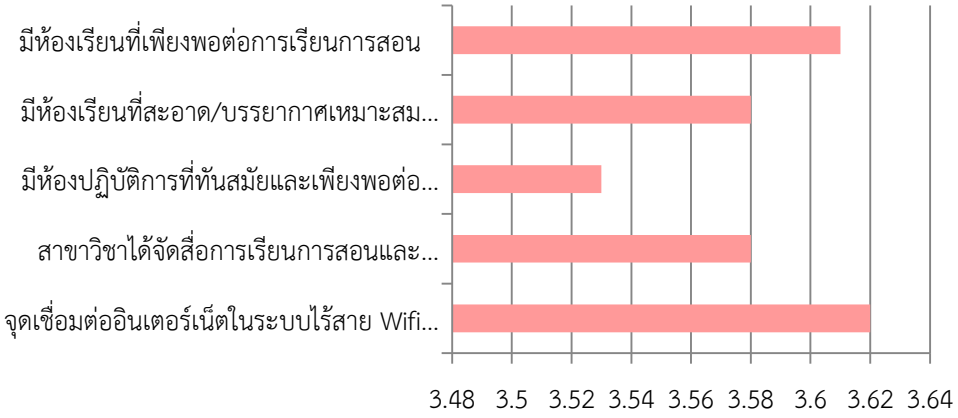
รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 บริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1 และกราฟรูปที่ 4.3

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	3.61	ระดับมาก
2. มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน	3.58	ระดับมาก
3. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา	3.53	ระดับมาก
4. สาขาวิชาได้จัดสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัยพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา	3.58	ระดับมาก
5. จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตในระบบไร้สาย Wifi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย	3.62	ระดับมาก
สรุปบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน	**3.58**	**ระดับมาก**



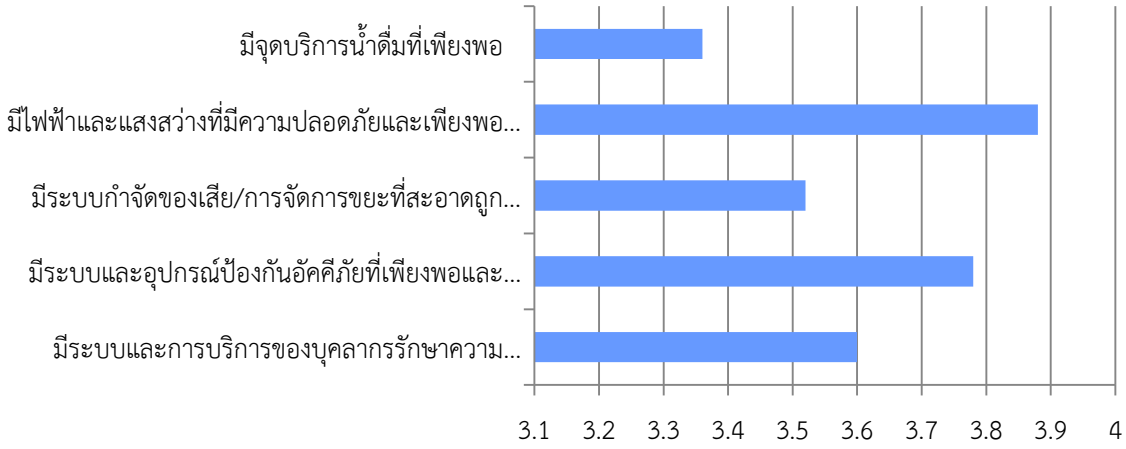
รูปที่ 4.3 กราฟบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน

จากตารางที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตระบบ wifi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ห้องเรียนสะอาดเหมาะต่อการเรียน ลำดับที่ 2 ห้องเรียนเพียงพอต่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ลำดับที่ 3 มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน และสาขาวิชาจัดสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เท่ากัน และลำดับที่ 4 ห้องปฏิบัติการทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2 และกราฟรูปที่ 4.4

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.36	ระดับปานกลาง
2. มีไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร	3.88	ระดับมาก
3. มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	3.52	ระดับมาก
4. มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.78	ระดับมาก
5. มีระบบและการบริการของบุคลากรรักษาความปลอดภัย (รปภ.)	3.60	ระดับมาก
สรุปบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	**3.63**	**ระดับมาก**



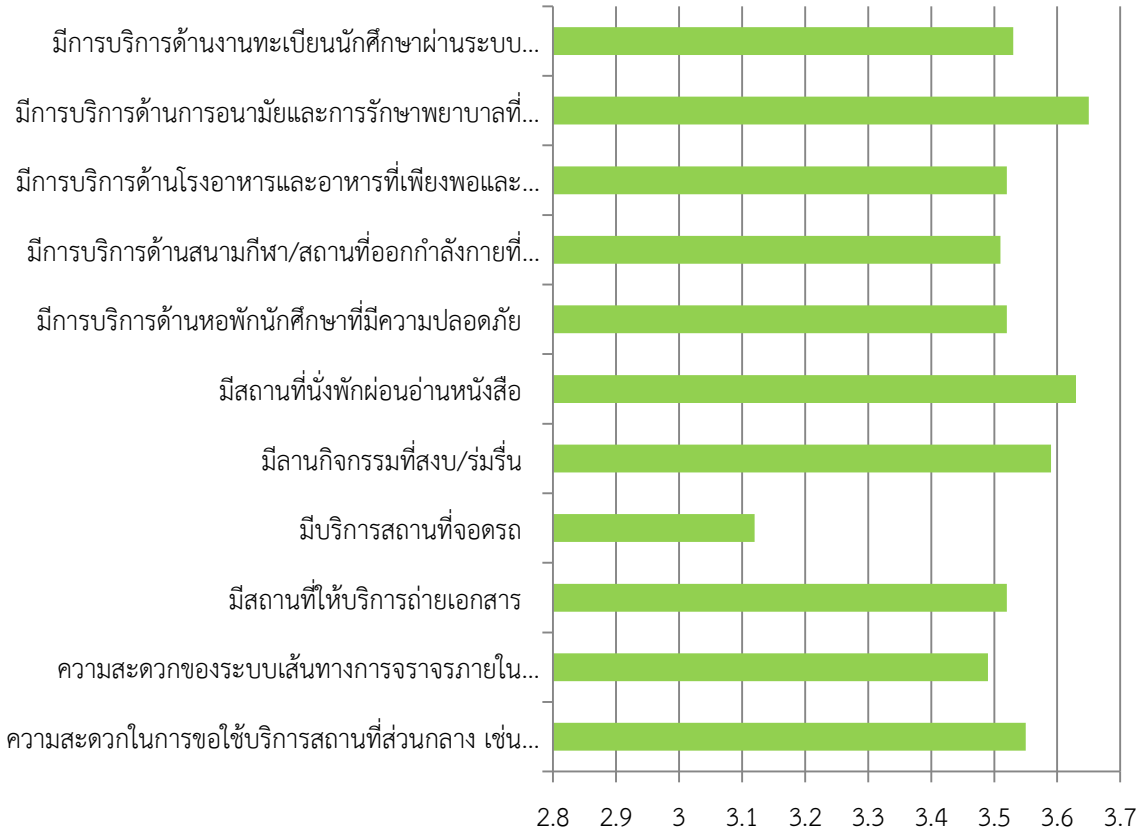
รูปที่ 4.4 กราฟบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

จากตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ลำดับที่ 2 ระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ลำดับที่ 3 ระบบและการบริการของบุคลากรรักษาความปลอดภัย (รปภ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ลำดับที่ 4 ระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และลำดับที่ 5 จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.3 และกราฟรูปที่ 4.5

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีการบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.53	ระดับมาก
2. มีการบริการด้านการอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ	3.65	ระดับมาก
3. มีการบริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ	3.52	ระดับมาก
4. มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ	3.51	ระดับมาก
5. มีการบริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย	3.52	ระดับมาก
6. มีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ	3.63	ระดับมาก
7. มีลานกิจกรรมที่สงบ/ร่มรื่น	3.59	ระดับมาก
8. มีบริการสถานที่จอดรถ	3.12	ระดับปานกลาง
9. มีสถานที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	3.52	ระดับมาก
10. ความสะดวกของระบบเส้นทางการจราจรภายในมหาวิทยาลัย	3.49	ระดับปานกลาง
11. ความสะดวกในการขอใช้บริการสถานที่ส่วนกลาง เช่น หอ/ห้องประชุม	3.55	ระดับมาก
สรุปบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ	**3.51**	**ระดับมาก**



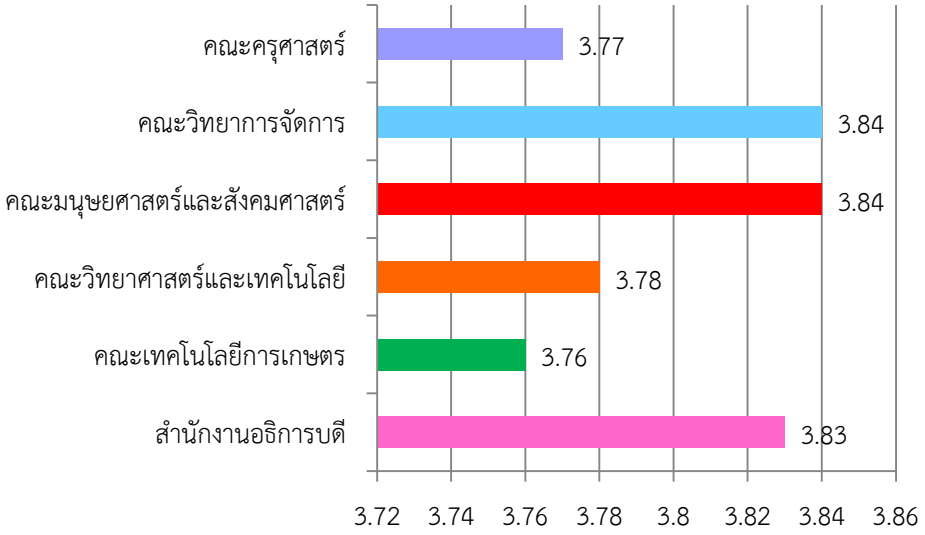
รูปที่ 4.5 กราฟบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

จากตารางที่ 4.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 บริการด้านอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ลำดับที่ 2 บริการด้านสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ลำดับที่ 3 มีลานกิจกรรมที่สงบ/ร่มรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ลำดับที่ 4 ความสะดวกในการขอใช้บริการสถานที่ส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ลำดับที่ 5 บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ลำดับที่ 6 บริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ บริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย และมีสถานที่ให้บริการถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ลำดับที่ 7 บริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ลำดับที่ 8 ความสะดวกของระบบเส้นทางการจราจรภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และลำดับสุดท้ายลำดับที่ 9 คือบริการสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.4 และกราฟรูปที่ 4.6

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. คณะครุศาสตร์	3.77	ระดับมาก
2. คณะวิทยาการจัดการ	3.84	ระดับมาก
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.84	ระดับมาก
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.78	ระดับมาก
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.76	ระดับมาก
6. สำนักงานอธิการบดี	3.83	ระดับมาก
สรุปการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน	**3.80**	**ระดับมาก**



รูปที่ 4.6 กราฟการบริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน

จากตารางที่ 4.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 สำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ลำดับที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ลำดับที่ 3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ลำดับที่ 4 คณะครุศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และลำดับสุดท้ายลำดับที่ 5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยคิดเป็นร้อยละ 31.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงโรงอาหารที่คับแคบและเพิ่มโต๊ะทานอาหารให้เพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 3 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำ ทำความสะอาดให้สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.62 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 4 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงกิริยามารยาท การพูดจา การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.42 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 5 ควรติดเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนทุกห้องและซ่อมพัดลมที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.59 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 6 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 7 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องเรียนให้มีความเพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.04 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด และข้อเสนออื่นๆ ตามลำดับ รายละเอียดจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะ แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โรงอาหารคับแคบ ควรเพิ่มโต๊ะให้เพียงพอและได้รับความเหมาะสมด้านสุขลักษณะ	52	14.29
2. ควรเพิ่มจำนวนห้องเรียนให้มีความเพียงพอกับนักศึกษา	22	6.04
3. ควรเพิ่มตู้กดน้ำดื่ม	5	1.37
4. จัดการลงทะเบียนให้เพียงพอต่อนักศึกษา	7	1.92
5. สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ	4	1.10
6. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	114	31.32
7. ควรปรับปรุงการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.)	13	3.57
8. ควรปรับปรุงหอพักให้มีความปลอดภัย	3	0.82
9. ควรปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำและทำความสะอาดห้องน้ำให้สม่ำเสมอ	35	9.62
10. ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ	23	6.32
11. กำจัดกลิ่นน้ำเน่าในท่อระบายน้ำ	2	0.55
12. ควรติดเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนทุกห้องและซ่อมพัดลมที่ชำรุด	24	6.59
13. ควรปรับปรุงกิริยามารยาท การพูดจา การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่	27	7.42
14. ควรเพิ่มการบริการรถรับ-ส่งนักศึกษา	2	0.55
15. ควรเพิ่มลิฟต์ให้เพียงพอกับนักศึกษา	11	3.02
16. ควรเพิ่มจุดบริการถ่ายเอกสารให้เพียงพอกับนักศึกษา	5	1.37

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
17. ควรมีเจลล้างมือในห้องน้ำทุกจุดเพื่อความสะอาดด้านสุขลักษณะ	1	0.27
18. ปรับปรุงพนักงานทำความสะอาด ไม่ควรกลับก่อนเวลาปฏิบัติงาน	2	0.55
19. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ และทันสมัยต่อนักศึกษา	11	3.02
20. ควรเพิ่มจุดวางถังขยะ	1	0.27
ผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด	**364**	**100**

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 เพื่อนำข้อมูลให้มหาวิทยาลัยใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำนักงานอธิการบดีได้จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยภายในมหาวิทยาลัยกรอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถาม ทำการประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อย (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 1,762 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 1,116 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย จำนวน 646 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 1,496 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 107 คน บุคลากร จำนวน 91 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 6.07 5.16 และ 3.86

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยแยกความพึงพอใจบริการแต่ละด้านคือ บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก บริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยคิดเป็นร้อยละ 31.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 2 ควรปรับปรุงโรงอาหารที่คับแคบและเพิ่มโต๊ะทานอาหารให้เพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 3 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำ ทำความสะอาดให้สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.62 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 4 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงกิริยามารยาท การพูดจา การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.42 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 5 ควรติดเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนทุกห้องและซ่อมพัดลมที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.59 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 6 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.32 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด ลำดับที่ 7 นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องเรียนให้มีความเพียงพอกับนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.04 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

5.2 อภิปรายผล

จากการสำรวจครั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาในด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการจุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตระบบ wifi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยสูง ส่วนด้านการบริการระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคารสูงสุด สำหรับบริการด้านสิ่งอำนวยสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการด้านอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบสูงสุด

เมื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้เปรียบเทียบข้อมูลกับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่ากับ 3.62 จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

1.1 มหาวิทยาลัยควรดำเนินการในด้านสภาพแวดล้อมที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัย ให้เพียงพอต่อการใช้บริการของนักศึกษา

1.2 คณะและหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการประเมินของนักศึกษาไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

ควรเพิ่มประเด็นของแบบสอบถามให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็น หรือความต้องการของนักศึกษาในหลายประเด็น

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการด้าน อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ของ สกอ.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ตอน

<u>ตอนที่ 1</u> **ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ผู้รับบริการ ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร ☐ นักศึกษา ☐ ประชาชน

<u>ตอนที่ 2</u> **ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

<u>คำชี้แจง</u> โดยทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

บริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
ด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน 1. มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน					
2. มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน					
3. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา					
4. สาขาวิชาได้จัดสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัย พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา					
5. จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตระบบ Wifi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย					
ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย 1. มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ					
2. มีไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร					
3. มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ					
4. มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน					
5. มีระบบและการบริการของบุคลากรรักษาความปลอดภัย (รปภ.)					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ 1. บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว					
2. บริการด้านการอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ					
3. บริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ					
4. บริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ					
5. บริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย					
6. สถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ สงบ/ร่มรื่น					
7. บริการสถานที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัย					

...../สถานที่พักผ่อน

บริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
8. สถานที่ให้บริการถ่ายเอกสาร					
9. ระบบเส้นทางการจราจรภายในมหาวิทยาลัย					
10. การขอใช้บริการสถานที่ส่วนกลาง เช่น หอประชุม ห้องประชุม					
การประสานงานและให้บริการที่มีต่อนักศึกษาของหน่วยงานต่อไปนี้ 1. คณะครุศาสตร์					
2. คณะวิทยาการจัดการ					
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์					
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี					
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร					
6. สำนักงานอธิการบดี					

<u>ตอนที่ 3</u> **ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ประจำปีการศึกษา 2555
จำแนกตามบริการแต่ละด้าน

บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน

	N	Mean	Std. Deviation
1. มีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	1762	3.6067	.70708
2. มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน	1762	3.5840	.70210
3. มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อนักศึกษา	1762	3.5329	.71988
4. สาขาวิชาได้จัดสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัย พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักศึกษา	1762	3.5789	.68468
5. จุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตในระบบไร้สาย WiFi ครอบคลุมทั้ง มหาวิทยาลัย	1762	3.6175	.75964
Valid N (listwise)	1762		

บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

	N	Mean	Std. Deviation
1. มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	1762	3.3638	.63039
2. มีไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร	1762	3.8820	.74882
3. มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	1762	3.5159	.68490
4. มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน	1762	3.7792	1.44895
5. มีระบบและการบริการของบุคลากรรักษาความปลอดภัย (รปภ.)	1762	3.5976	.71874
Valid N (listwise)	1762		

บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

	N	Mean	Std. Deviation
1. มีการบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว	1762	3.5335	.82498
2. มีการบริการด้านการอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ	1762	3.6459	.71450
3. มีการบริการด้านโรงอาหารและอาหารที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ	1762	3.5187	.75201
4. มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ	1762	3.5114	.73227
5. มีการบริการด้านหอพักนักศึกษาที่มีความปลอดภัย	1762	3.5216	.74434
6. มีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ	1762	3.6328	.76308
7. มีลานกิจกรรมที่สงบ/ร่มรื่น	1762	3.5874	1.43317
8. มีบริการสถานที่จอดรถ	1762	3.1243	.80097
9. มีสถานที่ให้บริการถ่ายเอกสาร	1762	3.5250	.80860
10. ความสะดวกของระบบเส้นทางการจราจรภายในมหาวิทยาลัย	1762	3.4858	.80181
11. ความสะดวกในการขอใช้บริการสถานที่ส่วนกลาง เช่น ห้อง/หอประชุม	1762	3.5482	.79479
Valid N (listwise)	1762		

บริการและติดต่อประสานงานของหน่วยงาน

	N	Mean	Std. Deviation
คณะครุศาสตร์	1762	3.7730	.98114
คณะวิทยาการจัดการ	1762	3.8365	.87974
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1762	3.8371	.89552
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1762	3.7815	.91888
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1762	3.7565	.94558
สำนักงานอธิการบดี	1762	3.8263	1.01964
Valid N (listwise)	1762		

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
202 ถ.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300
http://www.cmru.ac.th