บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ต่องานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วยเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. บริบทงานวิชาการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   5.1 งานวิจัยในประเทศ
   5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

1. ความหมาย

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายความต้องการ ดังนี้

บรรยงค์ ใดจินดา (2542 : 252-253) ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้กล่าวสรุปไว้ว่ามาสโลว์เชื่อว่าความต้องการของคนมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงกว่าก็จะตามมา ซึ่งมีลำดับของความต้องการ ดังนี้

ขั้นปฐมภูมิ ลำดับขั้นของความต้องการในลักษณะนี้มีผู้สนใจศึกษา และนำไปใช้อย่างแพร่หลาย เรียงลำดับความต้องการจากต่ำสุดไปสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องปัจจัยการดำรงชีพ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะรักและได้รับความรู้จักจากผู้อื่น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-Esteem Needs) เป็นการต้องการความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นบุคคลสำคัญ เป็นที่ยกย่องและยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Needs for Self-Aetualization) เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จและพัฒนาศักยภาพที่แท้จริงแห่งตน ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละคน

ขั้นทุติยภูมิ ซึ่งเป็นลำดับขั้นของความต้องการที่แยกจาก 5 ลำดับขั้นที่กล่าวมาแล้วอย่างชัดเจนประกอบด้วยความต้องการ 2 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความเข้าใจและการอธิบายได้ (Needs for UnderStanding and Explanation) เป็นความต้องการที่จะสามารถคิดไว้อย่างเป็นระบบ และอธิบายถึงความหมายและความสัมพันธ์ของสิ่งนั้นได้

2. ความต้องการความรู้ (Needs for Knowledge) เป็นความต้องการที่จะรู้ความจริงและตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นนั้น

ทั้งสองลำดับขั้นเป็นความต้องการเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ ซึ่งต้องอาศัยความรู้พื้นฐานเรียกรวม ๆ ว่าความต้องการด้านสุนทรีภาพ (Esthetie Needs)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายความหมาย ดังนี้

กูด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

มอร์ส (จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา. 2543 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Morse. 1958 : 27) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่จิตปราศจากความเกรียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน

ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา (2543 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรักชอบและสุขใจหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญา เพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วอยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

2. สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

สิ่งจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นวัตถุหรือสภาวะใด ๆ ที่จะเป็นเครื่องช่วยโน้มน้าวจิตใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือเครื่องล่อใจนั่นเอง (วัลยา บุตรตี. 2533 : 43)

ฉกาจ สุรธรรมจรรยา (2538 : 15) ได้ให้ความหมายของสิ่งจูงใจ หมายถึง ความต้องการและแรงจูงใจเป็นตัวกำหนด หรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ของการทำงาน เมื่อความต้องการผลักดันให้บังคับเกิดแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้โดยผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้ให้การตอบสนองความต้องการของบุคคล จำเป็นต้องมีการเลือกให้ผลประโยชน์ในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมุ่งหวังหรืออยากได้หากผู้บริหารสามารถให้ได้อย่างถูกต้องตรงตามแรงจูงใจอยากได้พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่จะแสดงออกในทางบวกแต่อย่างไรก็ตามการจูงใจมิใช่สิ่งจะกระทำได้ง่าย ๆ จะต้องใช้วิธีการหลายอย่างจะต้องมีการวิเคราะห์ส่วนประกอบของปัจจัยต่าง ๆ ที่จะหาช่องทางวิธีการจูงใจให้บังคับเกิดผล เช่น การสนองความต้องการทางด้านร่างกายโดยการจ่ายค่าตอบแทนในรูปตัวเงินเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจับจ่ายใช้สอยเมื่อความต้องการ

3. การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใดเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2538 : 137)

ปรียา วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 69) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจงาน ไว้ดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อจะได้เข้าถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อให้ได้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริกรหน่วยงานนั้น

4. เพื่อให้ได้เข้าถึงผลการไม่พึงพอใจ เช่น การขาดงาน ลางาน และลาออกจากงานรวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการ บริการต่าง ๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจกับการทำงานได้อย่างไรลักษณะการศึกษาความพึงพอใจงานแบ่งตามความหมายเป็น 2 ด้าน คือ

4.1 ความพึงพอใจในงานทั่วไป เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงานเป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุขกับงาน

4.2 ความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินและประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้า และการบริการ ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้ามความไม่พอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าทีคาดหวังของลูกค้า

5. ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2533 : 18) ได้ให้ความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การบริการอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ RAJABHAT VALAYA ALONGKORN UNIVERSITY

4. การบริการอย่างก้าวหน้า

Lock (จิดดินันท์ เดชะคุปต์. 2539 : 36 ; อ้างอิงมาจาก Lock. 1976 : 124) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคลคลหนึ่ง

สรุป ความพึงพอใจบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 252)

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

คอตเลอร์ (Lotler. 1988 : 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สันติ เจริญไชย (2544 : 10) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นโดยมีลักษณะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมความเสมอภาค

วัฒิช นิรันตรานนท์ (2541 : 5) ได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า "Service" โดยให้มีความหมายดังนี้

S - Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E – Eye Confaet สายตาเป็นมิตร

R – Relationship มีมนุษย์สัมพันธ์

V – Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน

I – Interest ความสนใจ ใส่ใจ

C – Counseling ให้คำแนะนำปรึกษา

E – Emotion อารมณ์มั่นคง

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

จตุรงค์ มสิทธิโชติ (2541 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

2. ความสำคัญของการบริการ

จุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญดังนี้ (ณรงค์ฤทธิ์ โตริต. 2542 : 44)

1. ความตรงต่อเวลา (On time)

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch)

3. ความทันทีทันใด (Promptness)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ
5. การให้คนอื่นรู้สึกชื่นชมตัวเอง
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม
8. ต้องมีการรับประกัน
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า
12. ต้องมีความรวดเร็ว
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ

วัชรา วัชรเสถียร (2539 : 124) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ โดยแบ่งออกเป็นประเด็นดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริการการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้อย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะมีทุกประการบริการที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ที่ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทำให้ลูกค้าติดใจ และเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตัดสินใจซื้อขายกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อหรือเพิ่มเติมโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานธุรกิจนั้น การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดจะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพการประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพิ่มตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีกล่าวคือ

2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำ

มาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจ เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่มีผู้ซื้อพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

3. ลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2541 : 9)

3.1 การบริการไม่สามารถสัมผัสได้หรือจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการไม่สามารถจับต้องได้ กล่าวคือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถเห็น รู้รส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนการตัดสินใจซื้อแต่สามารถมองเห็นบริการในรูปผลที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักรีด สิ่งที่ลูกค้ามองเห็น คือ เสื้อผ้าเรียบ และสะอาด บริการประกันภัย สิ่งที่ถูกลูกค้ามองเห็นคือเงินชดเชย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นเมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนตัดสินใจซื้อ ทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับรวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่จะแสดงออกหรือสื่อให้ลูกค้าทราบ เพราะไม่มีรูปลักษณ์ที่จะนำมาแสดงโดยตรงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้นธุรกิจบริการจึงต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าผ่านทางกายภาพที่ลูกค้าสัมผัสได้ เช่น สถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) ลักษณะ (Symbols) และราคา (Price) ซึ่งการจะเลือกใช้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Insuperability)

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้ เช่น บริการทันตแพทย์ จะให้บริการอุดฟันแก่ลูกค้ารายหนึ่ง ในเวลาเดียวกันไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่นได้ การขายบริการจึงเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ซื้อ ลักษณะเช่นนี้มีผลทำให้ธุรกิจบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

บริการบางประเภทที่อาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ที่ปรึกษาทางกฎหมาย ความบันเทิงในรูปของเสียงเพลง ผู้บริโภคให้ความสนใจว่าใครให้บริการ ผลของการบริการจะไม่เหมือนกัน ถ้าการแสดงคอนเสิร์ตเปลี่ยนจาก ธงชัย แมกอินไตย เป็นนักร้องคนอื่น ความสนุกก็จะเปลี่ยนไปราคาจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้กำหนดปริมาณบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถสนองได้

3.3 การบริการไม่มีรูปแบบที่แน่นอน (Variability)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น บริการตัดผม ช่างตัดผมแต่ละคนก็จะมีความชำนาญในการตัดผมต่างกัน บางคนเก่งตัดผมสั้น บางคนเก่งดัดผมดัดเวลาในการตัดผมถ้าเป็นช่วงเวลาใกล้จะปิดร้าน ช่างอาจรีบร้อนเพื่อกลับบ้าน ทำให้ตัดผมไม่ดีเท่าที่ควรได้ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อควบคุมคุณภาพของบริการ โดยคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้า เช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3.4 การบริการไม่สามารถผลิตไว้เพื่อเก็บ (Perish ability)

บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาก็คือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอเพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้น ๆ เช่น รถประจำทาง ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าและเย็น ผู้โดยสารจะแน่น แต่พอช่วงสายหรือบ่ายรถจะว่างซึ่งเราไม่สามารถเก็บสำรองที่นั่งไว้ในช่วงเวลาเร่งด่วนได้ นักการตลาดจึงต้องพยายามปรับระดับความต้องการซื้อและปรับประดับการให้บริการให้เกิดความสมดุลกันกลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ เช่น การตั้งราคาให้แตกต่างกัน การให้บริการเสริม ระบบการนัดหมาย กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ เช่น เพิ่มพนักงานชั่วคราว ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ เป็นต้น

3.5 ไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ (Ownership)

ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้นไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไปซึ่งเป็นข้อแตกต่าง ขั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการซึ่งถ้าเป็นสินค้าเมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของเราตลอดไป

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 : 12) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใครและศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค สำหรับลักษณะของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจนอกจากตัวพนักงานจะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยซึ่งลักษณะบริการที่ดี ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของลูกค้าจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาลูกค้าสามารถสอบถามได้เสมอถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุ เช่น ไม่ถูกต้องตามระเบียบ

2. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวได้ในข้อ 1 มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขได้ด้วยการศึกษาระเบียบตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจนเมื่อการปฏิบัติงานติดขัดก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันทีไม่ลังเล เปิดดูระเบียบซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้า

3. บริการทั่วถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และฐานะทางเศรษฐกิจดีเท่านั้นแต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว) มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดขั้นตอนหรือลัดคิวให้กับใครบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ด้วยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้พิเศษ

4. คุณภาพการบริการ

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีฐานดังต่อไปนี้

S : SERVICE CONCEPT	ถือเป็นหน้าที่ที่เกียรติน่าภูมิใจ
E : ENTHUSIAMSM	มีความกระตือรือร้น
R : REACINESS RAPIDNESS	พร้อมและรวดเร็วทันใจ
V : VALUES	ให้สิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ
I : IMPRESSIVEINRERESTING	สร้างความประทับใจและน่าสนใจ
C : CLEANLINESS	สะอาด
C : CORRECTIVERESS	ถูกต้องและแม่นยำ
C : COURIESY	มีมิตรไมตรี
E : ENDURANCE	อดทนหรืออดกลั้น
E : EMOTIONAL CONTROL	การควบคุมอารมณ์อยู่เสมอ
S : SINCERITY	มีความจริงใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

S : SMILES ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

ศริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การสอนตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5. การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543 ซ 36-45) ได้มีหลักการเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการดังนี้

5.1 ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

5.2 สำรวจความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและตอบสนอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.3 เตรียมความพร้อมขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการบริการ ทั้งก่อนและขณะบริการที่ดี

5.4 ตั้งสมมุติฐานในการพูด การบริการ การแก้ไขข้อขัดแย้งกับลูกค้า

5.5 กำหนดแนวทางนโยบาย ในการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นวิธีการที่คล่องตัวโดยการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ คือ

5.5.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของงานบริการ

5.5.2 กำหนดนโยบายของการบริการ

5.5.3 วางโครงสร้างและบุคลากรในกระบวนงานบริการ

5.5.4 โครงการกิจกรรมการบริการ

5.5.5 สร้างวิธีการดำเนินงาน

5.6 ประเมินผลขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

5.7 พัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

6. การพัฒนาระบบการให้บริการ

เมื่อได้เสริมสร้างระบบในการให้บริการแล้ว เป็นหน้าที่ที่พนักงานและผู้บริหารงานบริการจะต้องพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพงานบริการให้ก้าวไกลในธุรกิจบริการโดยการดำเนินงานดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2543 : 36-45)

6.1 สร้างกุญแจ 8 ดอกในการสร้างความพึงใจสูงสุด ดังนี้

6.1.1 เข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

6.1.2 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

6.1.3 ความมีมารยาท

6.1.4 ความรับผิดชอบ

6.1.5 ความสามารถรอบรู้

6.1.6 ความน่าเชื่อถือ

6.1.7 ความน่าไว้วางใจ

6.1.8 การมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

6.2 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ

6.3 จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ในการให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ที่จะสร้างความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6.4 จัดให้มีกิจกรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร โดยการเป็นข่าวในทางสร้างสรรค์ ควบคู่กับการใช้สื่อต่าง ๆ โฆษณาและประชาสัมพันธ์

6.5 พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการใน 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ

6.5.1 บุคลิกภาพ

6.5.2 ความสามารถในการสื่อสาร

6.5.3 วิธีการทำงาน / บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

6.6 กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสำคัญ ๆ 2 ประการคือ ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ บนเงื่อนไขด้านความถูกต้อง และถูกใจ

6.7 ใช้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ควบคู่ เช่น ISO 9000, ISO 14000, TQM และเครื่องจักรสานอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่

6.8 สร้างระบบ แนวทาง วิธีการอย่างมีหลักการเสมอในการให้การบริการ

7. หลักการปรับปรุงงานบริการ ผู้บริการสามารถเสริมสร้างแนวทางต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานตามหลักการ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

7.1 สร้างความเชื่อในการปรับปรุงงาน คือ ใส่ความเชื่อมั่นในการพัฒนา หรือปรับปรุงว่างานที่กำหนดวิธีการ ไว้ล่วงหน้าดีกว่าไม่มีวิธีการ งานแต่ละงานไม่ใช่มีวิธีเดียวที่จะทำไม่มีวิธีการทำงานใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด

7.2 สร้างความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงานบริการ โดยการมีแนวทางสร้างสรรค์และพัฒนาปรับปรุงงานบริการคือ จดจำสิ่งที่ดีและนำมาทำการปรับปรุง หาเหตุผลวิเคราะห์เพื่อแก้ไข เป็นคนที่ชอบสงสัยโดยการถามคำถามต่าง ๆ เช่น อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

7.3 วิธีการปรับปรุงงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานที่พนักงานหรือผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงมี 4 วิธีคือ

7.3.1 ขจัดงานบางส่วนออกไป

7.3.2 รวมขั้นตอนงานบางงาน

7.3.3 การสลับขั้นตอนงานใหม่

7.3.4 การปรับปรุงขั้นตอนให้ดีขึ้น

วิธีการปรับปรุงตามที่กล่าวมาทั้ง 4 วิธี เป็นวิธีที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

8. ขั้นตอนการปรับปรุงงานบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

แนวทางในการปรับปรุงงานที่จะใช้ได้ดีคือ ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ

8.1 อบรม กระตุ้น จูงใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน

8.2 ศึกษารายละเอียดของงาน โดยการเลือกงานที่จะทำการปรับปรุง และรวบรวมข้อมูลและบันทึกรายละเอียด

8.3 ทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้หลายคนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ให้บริการ และแสวงหรือคิดหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้บริการ

9. การพัฒนาทีมงานบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

แนวทางที่หัวหน้า หรือผู้นำในการสร้างพลังคน เพื่อสร้างและพัฒนาทีมงานมีแนวทางดำเนินการดังนี้

9.1 ยอมรับความสามารถของคนในระดับต่าง ๆ ที่มีในองค์กรของเราให้เขาทำตาม บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเขา

9.2 พัฒนาความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้าน ของแต่ละบุคคล

9.3 เลือกใช้คนในองค์กรของเราที่มีอยู่ตามความถนัด ความชำนาญ ความสามารถ และตามโอกาสหรือสถานการณ์ต่าง ๆ

9.4 รับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็นจากบุคลากรในทีมงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา

9.5 ประสานความขัดแย้ง และประสาทพลังของคนในทีมด้วยการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์และส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน

9.6 มีการสื่อสาร หรือสื่อความภายในทีม หรือองค์กรที่ชัดเจน โดยมีข้อมูลป้อนกลับ

9.7 มีการประสานงาน และติดตามงานเสมอ ๆ

9.8 ยึดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน มุ่งสู่เป้าหมายในการทำงานบริการ

9.9 มีความไว้ใจกัน สนับสนุนกันในการทำงาน

9.10 มีผู้นำที่ทำงานแบบเชิงรุก หรือติดตามสถานการณ์เป็นอย่างดี

ในสภาพการดำเนินงานที่มีการแข่งขันทุกด้าน ความสามารถในการพัฒนาบุคคลขององค์กร ให้สามารถร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

213134

อย่างยิ่งเนื่องจากการที่จะทำงานใหญ่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ต้องอาศัยกำลังคนจำนวนมาก ใช้กำลังสติปัญญา กำลังกาย กำลังใจร่วมกัน แต่เมื่อหมู่ชนใดรวมกันเป็นชนใหญ่ ปัญหาต่าง ๆ จะประดังเข้ามาความขัดแย้งต่าง ๆ และการกระทบกระทั่งกันก็จะมากขึ้นไปตามส่วน เพราะแต่ละคนมีพื้นฐานการเจริญเติบโต การศึกษา สภาพแวดล้อมต่าง ๆ กัน ถ้าไม่มีหลักการอันแน่นอน และไม่มีประสิทธิภาพควบคุมไว้ หมู่คณะนั้นย่อมไม่อาจทำงานใหญ่ให้สัมฤทธิ์ผลได้

ดังนั้นผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านจิตวิทยาของกลุ่มพฤติกรรมของคนเมื่ออยู่ในกลุ่ม และตระหนักถึงโครงสร้างของกลุ่มกับการทำงานเป็นทีมการสื่อความและการตัดสินใจ อีกทั้งยังตระหนักถึงความขัดแย้ง และการแก้ไข รวมทั้งความสามารถใจการจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นทีมแล้ว ย่อมจะทำให้ผู้บริหารปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะนำไปสู่ผลงานที่ดีเลิศขององค์กรในที่สุด

10. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมชาติ กิจยรรยาง (2543 : 45-50) ได้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงานดังนี้

10.1 การประเมินผลพนักงาน คือ ระบบประเมินผลตัวบุคคล อันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานบริการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ และวิธีการต่าง ๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ

10.2 ความสำคัญของการประเมินผลพนักงาน

10.2.1 เป็นการพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของพนักงานเพื่อพัฒนาองค์กร

10.2.2 เป็นการประเมินผลการบริการ ความคุ้มค่าจากคนกับเงินที่ได้ลงทุนไป

10.2.3 ได้พิจารณาความเหมาะสมกับตำแหน่ง หรือลักษณะงานของพนักงานบริการ

10.2.4 พนักงานได้ทราบว่างานของตนอยู่ในระดับใด คือ ประเมินความก้าวหน้าของงานบริการ

10.2.5 เป็นการกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัว เอาใจใส่งานบริการ

10.3 ประโยชน์ของการประเมินผลงาน

10.3.1 ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการประสานงานเพื่อการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

10.3.2 ช่วยพัฒนาพนักงานในการบริการ

10.3.3 ช่วยให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือบุคคล

10.3.4 เป็นช่องทางขยับขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานให้เหมาะสม

10.3.5 เป็นมาตรการนำมาใช้พิจารณาค่าจ้างเงินเดือนให้แก่พนักงานบริการ

10.4 วิธีการประเมินผลการบริการ

10.4.1 ใช้แบบสอบถามหรือแบบสำรวจรายการ

10.4.2 ใช้วิธีการสอบถามลูกค้าหรือหัวหน้างาน

10.4.3 ใช้วิธีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

10.4.4 ใช้วิธีการเปรียบเทียบพนักงานซึ่งกันและกัน

10.4.5 ใช้วิธีการตั้งจุดหมายร่วมกัน

10.4.6 ใช้คณะกรรมการ

10.5 ขั้นตอนในการประเมิน

10.5.1 แจ้งให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทราบว่าจะมีการประเมิน

10.5.2 กำหนดหัวข้อ รายละเอียด ชี้แจ้งให้พนักงานทราบ

10.5.3 ระบุให้ผู้ปฏิบัติงานทราบด้วยว่า ใครบ้างจะเป็นผู้ประเมินหรือตรวจสอบ

10.5.4 จะประเมินด้วยวิธีใด

10.5.5 สรุปผลการประเมิน แจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

10.6 ประเมินผลการปฏิบัติงานจากอะไร

10.6.1 ผลงาน มีดังนี้

10.6.1.1 คุณภาพ

10.6.1.2 ปริมาณ

10.6.2 คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบริการ

10.6.2.1 ความรอบคอบ

10.6.2.2 ความรวดเร็ว

10.6.2.3 ความอุตสาหะ

10.6.2.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

10.6.2.5 ความรู้รู้ในงาน

10.6.2.6 ความคิดริเริ่ม

10.6.2.7 มนุษยสัมพันธ์

10.6.2.8 ความร่วมมือ

10.6.2.9 ความน่าไว้วางใจ

10.6.2.10 ความอดทนและอดกลั้น

10.6.2.11 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

10.6.2.12 การตัดสินใจ

10.6.2.13 การวางแผน ควบคุมให้เป็นไปตามแผน

10.6.2.14 การปกครองบังคับบัญชา

10.6.2.15 ความประพฤติและคุณลักษณะส่วนตัว

10.6.2.16 ครอบครัว

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่จะต้องทำการสังเกต เก็บข้อมูล และลงความเห็นในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนซึ่งการประเมินผลงานนี้เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเห็นความสามารถและข้อบกพร่องของลูกน้องในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปรับปรุงงาน วางแผนพัฒนา และเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมถึงการให้ผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบ อันจะเป็นแนวทางในการมอบหมายงาน และการเสริมสร้างที่จูงใจพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายในที่สุด

10.7 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ควรใช้ในงานบริการ มีขั้นตอนดังนี้

10.7.1 มองความขัดแย้งนั้นเป็นปัญหาที่จะต้องร่วมกันหาทางแก้ไข ไม่ใช่เป็นเรื่องที่จะต้องเอาแพ้เอาชนะ

10.7.2 พยายามให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน

10.7.3 หาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก เช่น อาจจะขัดแย้งในวิธีคิด วิธีทำงาน หรือผลประโยชน์

10.7.4 จริงใจและเปิดเผยในการแสดงจุดยืนของตน

10.7.5 มุ่งหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด

10.7.6 อาศัยบุคคลที่ 3 เข้ามาช่วยตัดสิน ถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

10.7.7 อย่ายึดมั่นในอุดมการณ์ และความคิดของตนแต่ฝ่ายเดียว

บริบทงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

งานวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีรองคณบดี ฝ่ายวิชาการ บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์ ดูแลและรับผิดชอบ มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอยู่ 2 คน คือ นักวิชาการศึกษา ระดับ 6 และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานวิชาการศึกษาจึงมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาในคณะรวมทั้งการให้บริการ การติดต่อประสานงาน การดำเนินการระหว่างนักศึกษา อาจารย์ภายในคณะ รวมที่ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน การจัดทำวิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจากการวิเคราะห์ภาระงานงานวิชาการมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริการ ดังนี้

1. งานวิชาการ
   - 1.1 การเสนอจัดตั้งหลักสูตรใหม่
   - 1.2 การจัดทำแผนรับนักศึกษา
   - 1.3 การจัดทำปฏิทินการศึกษา
   - 1.4 การจัดทำตารางเรียนตารางสอน
   - 1.5 การจัดทำฐานข้อมูลนักศึกษา
   - 1.6 การรับส่งผลการศึกษา
   - 1.7 การประเมินผลหลักสูตรและการสอน
   - 1.8 การปฐมนิเทศ
   - 1.9 การฝึกประสบการวิชาชีพครู
   - 1.10 การคัดเลือกนักศึกษา
   - 1.11 การรับส่งเอกสาร
   - 1.12 งานสารบัญ
2. งานบัณฑิตศึกษา
   - 2.1 การจัดเตรียมการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ
   - 2.2 การลงทะเบียนการรับ - ส่งวิทยานิพนธ์
   - 2.3 การพิมพ์หนังสือราชการให้นักศึกษาติดต่อราชการกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4 การจัดทำแฟ้มสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.5 การจัดทำแฟ้มสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.6 การจัดตารางสอน

2.7 การตรวจสอบคุณสมบัติ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำอาจารย์บัณฑิตศึกษาผู้ช่วยอาจารย์บัณฑิตศึกษาพิเศษ

2.8 การตรวจสอบคุณสมบัติกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.9 การทำเบิกค่าตอบแทนกรรมการสอนวิทยานิพนธ์ และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.10 การดำเนินงานนักศึกษาทุน สสวท

2.11 การเผยแพร่ข่าวสารและประกาศต่าง ๆ

3. งานวิเทศสัมพันธ์

3.1 การพิมพ์หนังสือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศ

3.2 การเตรียมเอกสารการประชุมกับหน่วยงานภายนอก

3.3 การติดต่อประสานงานเพื่อความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

4. การให้คำปรึกษา

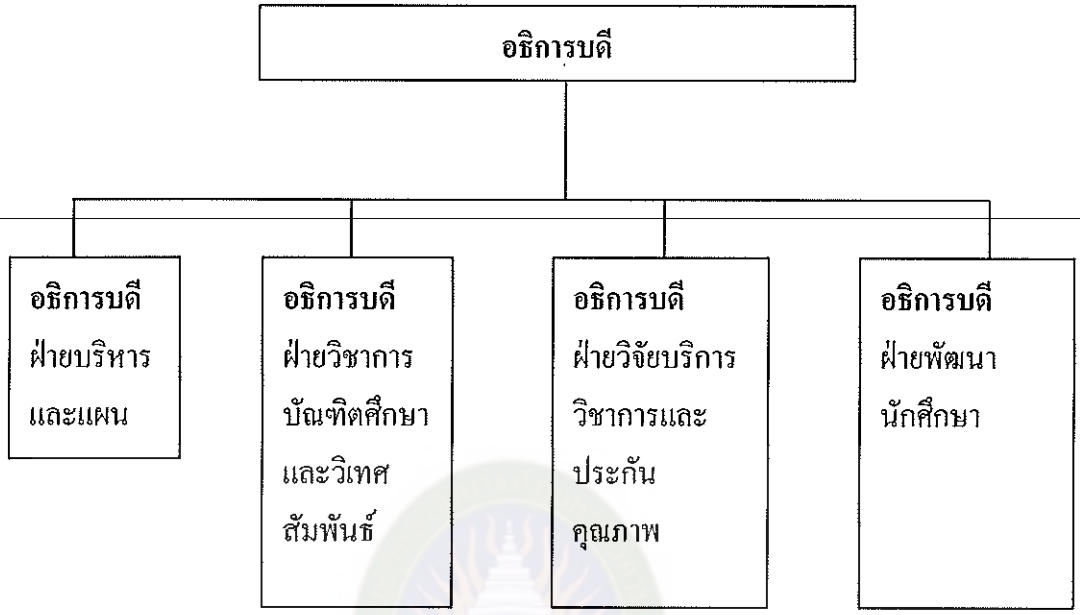
4.1 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนเกินการลงทะเบียนช้า การลงทะเบียนการทำวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ

4.2 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเทียบโอนหน่วยกิต การเก็บหน่วยกิต

5. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

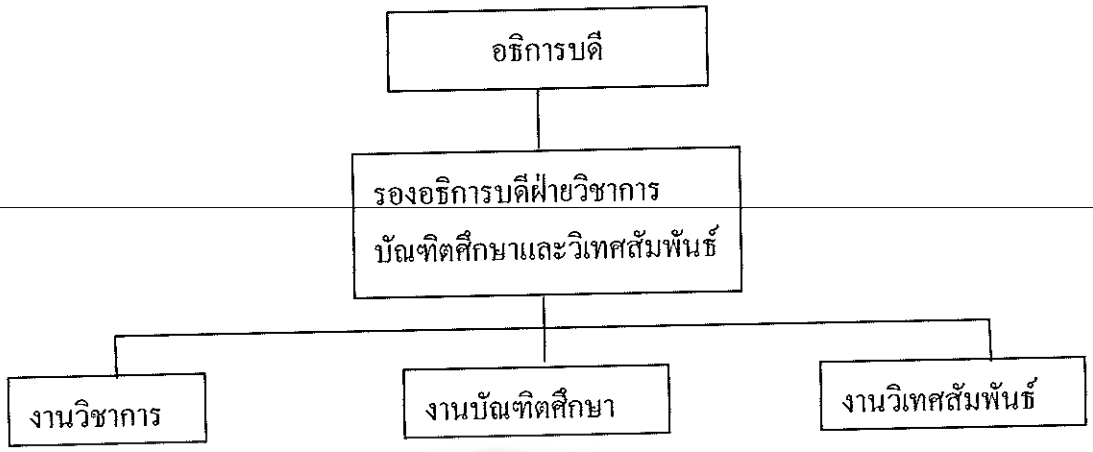


- งานเลขานุการ
- งานบริหารทั่วไป
- งานสารบรรณ
- งานแผน
- งานงบประมาณ
- งานอาคารสถานที่
- งานยานยนต์
- งานพัสดุ
- งานการเงิน
- งานการบัญชี
- งานวิชาการ
- งานบัณฑิตศึกษา
- งานวิเทศสัมพันธ์
- งานวิจัย
- งานบริการวิชาการ
- งานประกันคุณภาพ
- งานบุคคล
- งานกิจการนักศึกษา
- งานศิษย์เก่าสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โครงสร้างการบริหารจัดการของงานวิชาการ บัณฑิตศึกษา และวิเทศสัมพันธ์



- การเสนอจัดตั้งหลักสูตรใหม่
- การจัดทำแผนรับนิสิต
- การจัดทำปฏิทินการศึกษา
- การจัดทำตารางเรียนตารางสอน การจัดทำฐานข้อมูลนิสิต
- การรับส่งเกรด
- การประเมินผลหลักสูตรและการสอน
- การปฐมนิเทศ
- การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
- การคัดเลือกนิสิต
- การรับส่งเอกสาร
- งานสารบัญ

- การจัดเตรียมการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ
- การลงทะเบียนการรับ-ส่งวิทยานิพนธ์
- การพิมพ์หนังสือราชการให้นิสิตติดต่อราชการกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ
- การจัดทำแฟ้มสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ
- การจัดทำแฟ้มสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ
- การจัดตารางสอน
- การตรวจสอบคุณสมบัติ อาจารย์ บัณฑิตศึกษาประจำอาจารย์บัณฑิต ศึกษาผู้ช่วยอาจารย์บัณฑิตศึกษาพิเศษ
- การตรวจสอบคุณสมบัติกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ
- การทำเบิกค่าตอบแทนกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ
- การดำเนินงานนิสิตทุน สสวท
- การเผยแพร่ข่าวสารและประกาศต่าง ๆ

- การพิมพ์หนังสือติดประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศ
- การเตรียมเอกสารการประชุมกับหน่วยงานภายนอก
- การติดต่อประสานงานเพื่อความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ บริการด้านเงินฝาก และบริการด้านถอนเงินและมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และบริการ ด้านฝากเงิน และมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเงินกู้เพื่อการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ โดยภาพรวมและรายด้าน 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการด้านสินเชื่อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและบริการด้านฝากเงิน

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บัญชา สงวนนาม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ไม่พึงพอใจได้แก่ ด้านลักษณะงานทั่วไป เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน

2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าหัวหน้าหน่วยมีความพึงพอใจมากกว่าหัวหน้าหน่วยขึ้นไป

3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามสถานที่ตั้งที่ต่างกัน โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ การใช้คนให้เหมาะกับงาน ควรปรับเงินเดือน ควรปรับเงินเดือน ค่าตอบแทน ให้เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม การมีสัมพันธภาพที่ดีและเอาใจใส่ดูแลให้ความช่วยเหลือห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

สาวิตรี กิ่งมณี (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำและมีจนวนเพียงพอต่อลูกค้า ที่มีทัศนคติแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทการใช้บริการต่างกัน ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญได้แก่ พนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บริการล่าช้าทำให้ต้องรอนาน ที่นั่งของลูกค้าสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ และไม่ค่อยแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า และได้เสนอแนะความต้องการและข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ ต้องการให้เพิ่มจำนวนพนักงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และให้จ้างข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

วิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากธนบดีธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ลูกค้าทุกด้านยกเว้นด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนีกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝาก และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายด้านพบว่าด้านการบริการเงินฝาก ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการทั่วไปและด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝากและด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ลูกค้ามีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและนบดีธนกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการเงินฝาก และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ลูกค้าที่มีจำนวนเงินฝากรวมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝาก และด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ลูกค้าที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริการเงินฝาก และด้านประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พิทยา ราชธา (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเข้าใจในหน้าที่และอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี พบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี โดยรวมจำนวนมาก (ร้อยละ 61.42) มีความไม่เข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติ โดยพนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

พนักงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และพนักงานติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ จำนวนมาก (ร้อยละ 62.10 – 64.67) มีความไม่เข้าใจในหน้าที่ ส่วนพนักงานจดหน่วยและพนักงานขยายเขตระบบจำหน่าย จำนวนปานกลาง (ร้อยละ 56.43 – 60.00) มีความไม่เข้าใจในหน้าที่

2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี มีอุปสรรคในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อุปสรรคเนื่องจากตัวผู้ปฏิบัติงาน อุปสรรคเนื่องจากผู้บังคับบัญชา อุปสรรคเนื่องจากเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ยานพาหนะ และอุปสรรคเนื่องจากระบบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

สันติ เจริญไชย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังและการได้รับการบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี พบว่าผู้เอาประกันมีความคาดหวังจากการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์โดยรวม และราย 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง แต่ได้รับการบริการดังกล่าวโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและในด้านความเชื่อถือได้ ได้รับการบริการอยู่ในระดับสูง ผู้เอาประกันภัยที่ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ มีความคาดหวังและการได้รับบริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เอาประกันที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอาชีพ และด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน แต่ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่างกันได้รับการบริการจริงโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และผู้เอาประกันมีความคาดหวังจากการได้รับบริการสูงกว่าการได้รับบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรัณฑรัตน์ ตัณฑะมงคล (2544 : 49-50) ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนอุดร จังหวัดอุดรธานี นั้นโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ตามแนวคิดของเพนซาน สกีร์และโทมัส ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ คือ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือผู้ป่วยยอมรับว่าการรักษาพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพสูงนั้นทำให้เกิดการยอมรับในการบริการทางด้านสุขภาพ และมีระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้ายคือด้านค่ารักษาพยาบาล เป็นไปตามทฤษฎีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingess to Pay) ของผู้รับบริการ

ในส่วนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนอุดร ระดับความคิดเห็นมากอันดับแรก ได้แก่ ด้านสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรสมาชิกโรงพยาบาลและบัตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประกันสุขภาพ เนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลจะถูกแบ่งเบาภาระจากการมีบัตรประกันสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณฤดี ลาภไพบูลย์พงศ์ ในการปรับปรุงกลยุทธ์ของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อองค์กรจะได้อยู่รอดได้

เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนอุดร จังหวัดอุดรธานี เรื่อง ค่าบริการรักษาพยาบาล เป็นราคาที่ยุติธรรมและเหมาะสมนั้น มีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีรายได้มากมีความพึงพอใจในเรื่องค่าบริการพยาบาล เป็นราคาที่ยุติธรรมมากว่าผู้ที่มีรายได้น้อย เนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยจะเห็นว่าค่าบริการรักษาของโรงพยาบาลเอกชนอุดร จังหวัดอุดรธานี มีราคาแพง และความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนกับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการเรื่องโปรแกรมตรวจสุขภาพประจำปี และโปรแกรมการตรวจพิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

กลุ่มผู้ป่วยทั้ง 2 ประเภท คือ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก มีระดับความพึงพอใจต่อการข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนอุดร จังหวัดอุดรธานี ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความพึงพอใจที่ได้รับในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา ให้บริการอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวหน้า และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนอุดร จังหวัดอุดรธานี ด้านสิทธิพิเศษสำหรับการใช้บัตรสมาชิกและบัตรประกันสุขภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านผู้ให้บริการมีนโยบายตอบสนองความต้องการที่ลูกค้าและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

กัลยาณี ตปนียากร (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอีก 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีรายข้อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว การต่างกาย และบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และความทันสมัยของข้อมูล

2. ลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ เพศชาย เพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, 20-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีวุฒิต่ำกว่า ม.6, ม.6-อนุปริญญา, ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย, รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, นักเรียน/นักศึกษา, และอาชีพอื่นๆ ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพนักงานและด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการ โดยมีรายข้อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า โดยใช้บัตรคิวและการให้บริการที่ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและอีกหนึ่งด้านที่เหลือคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความทันสมัยของข้อมูลและการให้บริการตอบปัญหาที่สงสัย

ณิชากร คุปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศชายและกับเพศหญิงเท่ากัน อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษา ม. 6-อนุปริญญา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเป็นผู้จดทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายได้อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับและระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยมีรายข้อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับแตกต่างกัน

มัณฑนา วัดตูม (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงอาหารกลางมหาวิทยาลัยมาสารคาม พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง ชั้นปีที่ 1 และพักอาศัยอยู่หอพักหรือบ้านเช่าของเอกชนมากที่สุด ประเภทอาหารที่ชอบรับประทานคืออาหารตามสั่ง และข้าวแกงโดยซื้อประจำที่ร้านผัดไทย และร้านข้าวแกง และอาหารตามสั่ง โดยเพศชายและเพศหญิงซื้ออาหารร้านประจำเพราะบริการสะดวก รวดเร็วและรสชาติอร่อย ผู้มาใช้บริการมีทั้งชอบและไม่ชอบรับประทานของหวานหรือผลไม้หลังรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ผลไม้มีผู้นิยมรับประทานมากที่สุด รองลงมาเป็นขนมหวาน โดยเพศชายนิยมรับประทานขนมหวาน ส่วนเพศหญิงนิยมรับประทานผลไม้ สำหรับเครื่องดื่มนิยมดื่มน้ำเปล่ามากที่สุด รองลงมาเป็นน้ำผลไม้ และน้ำอัดลม ในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหาร ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจ

เลือกซื้อเอง และในการมาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมากับเพื่อนครั้งละ 3-5 คน มากที่สุด และ มาสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ในช่วงเวลา 12.00 น. – 13.00 น. มากที่สุด ในการใช้บริการแต่ละครั้ง ซื้อคูปองครั้งละ 11-20 บาท มากที่สุด และใช้จ่ายจริงเฉลี่ยครั้งละ 16-20 บาท จากผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เช่น เพิ่มร้านจำหน่ายผลไม้ จัดหาน้ำดื่มสะอาด บริการให้เพียงพอ หรือมีจำหน่ายในราคาถูก เพิ่มจุดจำหน่ายคูปองในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก จัดหาที่นั่งสำหรับนั่งเป็นกลุ่มได้ 3-5 คน ให้เพียงพอ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้เสนอให้มีบริการอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น ร้านขายหนังสือพิมพ์ และวารสารมากที่สุด รองลงมาคือ ร้านขายของเบ็ดเตล็ด บริการทางอินเทอร์เน็ต ร้านเสริมสวยสตรี ร้านขายผลไม้และน้ำผลไม้ ร้านถ่ายเอกสาร ตู้กดเงิน ATM ของธนาคารกรุงไทย ตามลำดับ

เกสร โสมขันเงิน (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการธุรกิจคาร์แคร์ ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 57.6) เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 40.3) มากกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.8) อาชีพที่ใช้บริการมากคือ อาชีพรับราชการ (ร้อยละ 61.5) ลูกค้าตัดสินใจเข้ารับบริการร้านคาร์แคร์เนื่องจากมีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ราคาที่เหมาะสม

2. ลูกค้าตัดสินใจเข้ารับบริการธุรกิจคาร์แคร์ เนื่องจากคุณภาพเครื่องมืออุปกรณ์เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ (ช่าง พนักงานทั่วไป)

3. ผู้ใช้บริการให้การยอมรับเกี่ยวกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของร้านคาร์แคร์ และปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างภาพพจน์ให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์และประสิทธิภาพของเครื่องมือร้านคาร์แคร์ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้เสนอให้มีการปรับปรุงในเรื่องของความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา รองลงมาคือการบริการที่ครบวงจร

จีรวัฒน์ กิตติมงคลมา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง) พบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านสถานที่ประกอบการ และอีก 2 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางและลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าประเภทสินชื่อ ลูกค้าเพศชาย ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ลูกค้าอายุ 20-30 ปี ลูกค้าอายุ 30-40 ปี ลูกค้าอายุ 51 ปีขึ้นไป ลูกค้าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ลูกค้าอาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา ลูกค้าอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนลูกค้ากลุ่มอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

2. ลูกค้าประเภทสินเชื่อมีความพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่าแต่มีความพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการน้อยกว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าเพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนมากมีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ลูกค้าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการในบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าวุฒิการศึกษาอื่นๆ และลูกค้าอาชีพรับจ้างส่วนมากมีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โกเดอร์ท (Goedert. 1977 : 3575-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทีมบริหารรูปแบบการติดตามผล นำผลการประเมินมาใช้และกระบวนการวิเคราะห์องค์การที่มีลำดับขั้นตอน (การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร) โดยมีแนวความคิดมากจากการพัฒนาตามธรรมชาติจากความสนใจของโรงงานอุตสาหกรรมชาวอเมริกาในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการกำจัดของการสิ้นเปลือง ซึ่งเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร เพราะว่าองค์กรระดับล่างในการพยายามที่จะผลิตมีประสิทธิภาพมากกว่าการนำส่ง การไม่มีประสิทธิภาพของวิธีการประเมินคือปัญหาที่เกิดขึ้นกับข้อตกลงของทีมกลุ่มสมาชิกไม่ให้ความเชื่อถือในแต่ละบุคคลบ่อยๆ สำหรับการช่วยเหลือ เนื่องจากพวกเขาเข้ารับผิดชอบสำหรับการจัดการพัฒนา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสำหรับทีมการจัดการโดยเกี่ยวกับขนาดของทีมว่าด้วยความช่วยเหลือของแต่ละบุคคล ที่เน้นวัตถุประสงค์ของทีม คือให้คำจำกัดความในกำหนดเวลาที่วัดได้ ด้านผลที่เกิดขึ้น คือการเตรียมความพร้อมในการสังเกตทีมงานประเมินการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์องค์กรที่มีขั้นตอน พบว่า สมาชิกของทีมเห็นว่าการบริหารรูปแบบการติดตามผลการประเมินมาใช้เป็นรูปแบบที่พึงประสงค์มากกว่ากระแสของการนิเทศและวิธีผู้มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า

คริสคอล (Criscoll. 1996 : 524-A) ได้วิจัยเรื่องความรู้และทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนต่อบทบาทของความเป็นผู้นำในการสร้างฐานความเปลี่ยนแปลงพบว่า ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ มีบทบาทต่อความสำเร็จในด้านการเรียนของนักเรียนในรัฐแมสซาซูเซต นั้นได้ผ่านกฎหมายปฏิรูปการศึกษาปี 1993 โดยเพิ่มบทบาทหน้าที่และอำนาจของครูใหญ่ในการสร้างฐานความเปลี่ยนแปลงในโรงเรียน ผู้วิจัยต้องการศึกษาความรู้และทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนต่อบริบทของโรงเรียน การตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ลักษณะของความเป็นผู้นำและการสร้างบรรยากาศภายในโรงเรียน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้นำไปเปรียบเทียบกับลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียน นอกจากนั้นยังศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับ เพศ ขนาดของโรงเรียน และชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนบอกว่าความเป็นผู้นำของคนนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ใช่แบบสั่งการ ส่วนความรู้และทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องอาศัยความเข้าใจ ทฤษฎี ความเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่ ปัญหาการดำเนินชีวิต สามารถทำงานได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย และประสบการณ์ ยอมรับว่าความสำเร็จของโรงเรียนต้องอาศัยบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหาร ต้องให้อำนาจคณะทำงาน ครู อาจารย์ ในการตัดสินใจต้องได้รับการยอมรับจากคณะครู โดยเฉพาะวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของโรงเรียน รวมทั้งการสร้างบรรยากาศภายในโรงเรียน ผู้บริหารเพศหญิงมีอายุน้อยกว่าเพศชายโดยเฉลี่ย 3 ปี มีประสบการณ์สอนมากแต่น้อยในด้านการบริหารโรงเรียน ความเป็นผู้นำมีความคล้ายคลึงกันมาก ผู้บริหารเพศหญิงเน้นการควบคุมการกำหนดรูปแบบและการใช้อำนาจมากกว่าเพศชาย ส่วนผู้บริหารเพศชายเน้นที่การใช้อำนาจการบริหารจัดการมากกว่าเพศหญิง

สปริง (Spring. 1996 : 963-A) ได้ศึกษาการรับรู้และความตระหนักของลูกจ้างเกี่ยวกับปรัชญาการบริหารแบบคุณภาพรวมที่ระบบโรงเรียน ในเมืองจอห์นสตันนำโครงการของการริเริ่มจัดการศึกษาแบบคุณภาพรวมของรัฐคาโรไลนาเหนือมาใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ และความตระหนักของลูกจ้างกับคุณภาพและตำแหน่งงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความตระหนักของลูกจ้างกับคุณภาพและที่ตั้งของหน่วยงาน ได้แก่ โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาต้น โรงเรียนมัธยมศึกษาปลาย และสำนักงานกลาง การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ลูกจ้างโดยเน้นเกณฑ์ 7 ข้อจากการให้รางวัลคุณภาพดีเด่นระดับชาติของ Malcolm Baldrige ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ข้อมูล/สารสนเทศ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพกระบวนการ คุณภาพของผลลัพธ์และจุดเน้นและความพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าตำแหน่งงานต่างกันทำให้มีการรับรู้และความตระหนักในคุณภาพต่างกันในด้านความเป็นผู้นำข้อมูล/ข้อสนเทศการวางแผน คุณภาพของกระบวนการ และจุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เน้นและความพอใจของลูกค้าและมีความแตกต่างกันระหว่างที่ตั้งของหน่วยงานต่างกันในด้านความเป็นผู้นำ ข้อมูล/สารสนเทศ การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพของกระบวนการ

ไอแคนส์ (Aikens. 2002 : 2105-A) ได้ศึกษาเพื่อพัฒนากลยุทธ์ที่สามารถจะลดอุปสรรค และผลเพิ่มการปฏิบัติงานทางวิชาการ การมีพฤติกรรมในทางบวก ความสามารถในการทำแบบทดสอบมาตรฐานให้ได้ดี และมีโอกาสที่จะได้เข้าเรียนต่อหลังจากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของนักเรียน คำถามที่ใช้ถามในการวิจัยคือ ทำให้ผู้ปกครองจึงไม่เข้าเกี่ยวข้องมากขึ้น วิธีการศึกษาคือ ให้การสัมภาษณ์ และการอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ร่วมการวิจัย ซึ่งผู้ปกครองนักเรียน ที่ชั้นเรียนภาษาอังกฤษบทที่ 1 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนหนึ่งในสหรัฐอเมริกาภาคตะวันออกเฉียงใต้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ร่วมวิจัยมีความเข้าใจชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับความต้องการที่จะให้มีประสบการณ์ทางการศึกษาของบุตรหลานของตนในทุกระดับชั้น อุปสรรคที่พบได้ระบุและแบ่งประเภทออกได้ 2 ด้านใหญ่ๆ คือ การสื่อสารและการร่วมมือกันปฏิบัติ ผู้ปกครองกล่าวอย่างชัดเจนว่า การสื่อสารและการร่วมมือกันปฏิบัติที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิผลมากขึ้น เป็นกุญแจสำคัญที่จะกำจัดอุปสรรคเหล่านี้ให้ได้ จึงจะทำให้ผู้ปกครองกระตือรือร้นในการเข้ามาร่วมกิจกรรมมากขึ้น และได้มีบทบาทมากขึ้นในการช่วยบุตรหลานของตนให้ศึกษาเล่าเรียนจนจบ บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่สูงขึ้น และกระหายที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต

โคล (Cole. 2003 : 1212-A) ได้ศึกษาเพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยใช้องค์กรต่างๆ ในชุมชนให้เข้ามามีบทบาทเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาของผู้ปกครองเพื่อทำให้ผลการเรียนของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 50 คน คำถามที่ผู้ปกครองต้องตอบคือ ข้อมูลอะไรบ้างที่องค์กรบริการชุมชนต้องกำหนด และจัดทำหลักสูตรเพื่อช่วยผู้ปกครองให้กระตือรือร้นในการศึกษาของบุตรหลานของตน และกระบวนการอะไรที่องค์กรบริการชุมชนสามารถใช้ช่วยผู้ปกครองให้พัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบโรงเรียน และใช้ความรู้นั้นทำให้การตัดสินใจทางการศึกษาเป็นที่รู้จักที่ดีขึ้นสำหรับเด็กๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการประเมินจากการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมทุกคนมีระดับความมั่นเพิ่มขึ้นอย่างมาก ผู้ร่วมการวิจัยยืนยันว่าอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของตน ที่ตั้งโรงเรียน คือเวลาสำหรับการประชุมไม่สะดวก การประชุมไม่สอดคล้องกับความต้องการของตน ไม่รู้สึกว่าได้รับการยอมรับและไม่ได้รับการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ภาษาของตน ข้อสรุปพบว่าผู้ร่วมวิจัยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากสถาบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผู้ปกครองนั้น ผู้ร่วมวิจัยได้รับข่าวสารที่เผยแพร่จากโรงเรียนน้อยมาก โดยสรุปผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าองค์กรบริการชุมชนสามารถจัดหาหลักสูตรแบบประสมประสานเพื่อช่วยผู้ปกครองให้สนับสนุนบุตรหลานของตนได้

จากงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่เป็นจุดเน้นในการให้บริการคือ ความคล่องตัว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความประหยัดเวลา ความถูกต้องของงานและความสำเร็จตามเป้าหมายของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษางานวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY