

๒๒ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มณฑกานต์ ฉิมเกิด¹

สุธรรม พงศ์สำราญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์ เลือกตัวอย่างจำนวน 255 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ One-Way ANOVA ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและกำลังศึกษาสาขาวิชาการประถมศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สาขาวิชาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของนิสิต

¹นักศึกษา สาขาวิชา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
1761 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนน พัฒนาการ สวนหลวง กทม. 10250
e-mail: monthakan @swu.ac.th

²รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
1761 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนน พัฒนาการ สวนหลวง กทม. 10250
e-mail: planning@kbu.ac.th.

Service Quality Improvement Guidelines of Academic Affairs, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

Monthakan Chimkerd¹
Suthum Pongsumran²

Abstract

The primary purpose of this study was to determine service quality improvement guidelines of academic affairs, Faculty of Education, Srinakharinwirot University. The samplings were 255 bachelor of education students who attended Srinakharinwirot University by using a questionnaire as a tool of study. The statistical application was percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, and one-way ANOVA. Findings from the study indicated that most of respondents were females and studying elementary education courses. The opinions of students' satisfaction on service quality of academic affairs were in medium level with the reasons in descending order, such as trust, caring, responses, and physical image, respectively. The personal different, such as gender and major were not affected on service satisfaction of academic affairs department at statistical significant 0.05 level.

Keywords: Service quality, Students' satisfaction

¹Graduate student , Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

1761 Pattanakran Road, Suanluang, Bangkok 10250

e-mail: monthakan @swu.ac.th

²Associate Professor, Graduate School of Business Administration, Kasem Bundit University

1761 Pattanakran Road,Suanluang, Bangkok 10250

e-mail: planning@kbu.ac.th.

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษาไม่ใช่เพียงจัดการศึกษาเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาคุณภาพ การให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ผู้เรียน หรือผู้มารับบริการด้วย และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551) ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานวิชาการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของนิสิตและนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานศึกษา ที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ต่อไป มหาวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาโดยตลอด ไม่ที่จะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นสำคัญ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญส่วนที่เกี่ยวข้องกับนิสิตในทุกด้าน จะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดย

ทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (สมิต สัชนุกร, 2550)

ฝ่ายวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโทและอำนวยการความสะดวกด้านวิชาการให้แก่บัณฑิต คณาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไปและคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน รับผิดชอบงานด้านการจัดการศึกษาของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ตั้งแต่การ รับนิสิตเข้าศึกษา การจัดการศึกษา การจัดทำตารางสอน ตารางการใช้ห้องเรียน การจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู รวมทั้งการประสานงานเรื่องการจบการศึกษาของนิสิต เป็นศูนย์รวมข้อมูลทางวิชาการของนิสิตที่เหมาะสม

ต่อการจัดระบบสารสนเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของคณะต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นในฐานะที่เป็นนักวิชาการศึกษาปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Appearance) 2) ด้านความไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านความเชื่อถือได้ (Assurance) 4) ด้านการตอบสนองทันที (Responsiveness) และ 5) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลือกตัวอย่างจำนวน 255 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาในช่วงเดือนมกราคม - เมษายน พ.ศ.2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป

สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ได้ดังนี้

ณัฏฐา กริทธิธัญ (2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย

อารี พันธุ์มณี (2546) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และความพึงพอใจนั้นจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

Cullen (2001) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพ การบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของผู้ให้บริการ ส่วนในระดับกว้างเป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ทางบวกที่มีต่อสิ่ง

ใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลและและความพึงพอใจนั้นจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

1.2 แนวคิดของความพึงพอใจในการบริการ

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม

สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์บริการ บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสกับบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ แต่อีกช่วงเวลาหนึ่งหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้บุคคลอาจเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นในทางบวกได้ทันที

นอกจากนี้ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพบริการ

3. สถานที่บริการ ต้องเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีความกว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพ การให้บริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้

5. ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการหรือรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรสร้างความสวยงามของอาคารสถานที่ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ

7. กระบวนการบริการ ควรจัดระบบการบริการที่มีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นโดยมี

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

1.3 ทฤษฎีความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) Maslow ได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเอง ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า 1) คนมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีวันสิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ 2) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป และ 3) ความต้องการของคนจะเรียงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้น (พูนศิริ วัจนะภูมิ, 2544:149-150)

กล่าวได้ว่า ความต้องการตามลำดับขั้นเป็นแรงจูงใจเกี่ยวกับความต้องการด้านร่างกาย ด้านเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น การจูงใจแต่ละประเภทจะไม่มีทางได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน ดังนั้น แหล่งที่มาของการกระตุ้นจึงยังคงมีอยู่เสมอ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง การทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยกย่อง การเป็นที่ยอมรับจากผู้ร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกในด้านดี และ 2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่แรงจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน ที่ทำอยู่ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่นโยบายและการบริการขององค์กรหรือการติดต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน (พูนศิริ วัจนะภูมิ, 2544:151-154)

กล่าวโดยสรุปทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือ จากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ส่วนทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของเฮอริสเบิร์กได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้าและปัจจัยการบำรุงรักษาซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ

ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

2. แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว เป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544: 55) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญโดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการ และผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใดๆก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็น

ที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้มองว่าไม่สบายก็คาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการการรับรู้การตั้งใจและเจตคติรวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ใหม้ความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้อย่างพร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. **ความมีคุณค่าของการบริการ (Values)** คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมีลักษณะต่างๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจเช่นลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้องไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดีโต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบาๆ ภายในภัตตาคารตกแต่ง อย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีกเพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. **ความสนใจต่อการบริการ (Interest)** การให้ความสนใจอย่างจริงจัง ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าเหล่านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็น ลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า

ตลอดเวลาในกรณีที่ ลูกค้ามาขอรับบริการก่อนโดยไม่ควนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจ ได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. **ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy)** การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นที่กันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการมีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. **ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency)** ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างคนกับคนการกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจาก การวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมี

อำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐาน คุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ส่วน Parasuraman และคณะ (1989 : 133) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้าน ลักษณะ ภายนอก (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมืออาคารสถานที่บุคคล

2. ด้าน ความ เชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่

4. ด้าน ความ มั่น ใจ ได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาทที่ดี ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยเข้าด้วยกัน

5. ด้าน การ เข้าถึง จิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการเป็นการรวม ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการการสื่อสารและความเข้าใจเข้าด้วยกัน

กล่าวได้ว่า ความสำเร็จในการให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความพึง

พอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการความมีคุณ ค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการ ความมีเมตตารีจิตในการบริการ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ส่วนปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ 2) ด้านความเชื่อถือได้ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ 3) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่ 4) ด้านความมั่นใจได้ผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจากเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า ทฤษฎี ความ คาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการให้บริการ โดยเสนอสาระสำคัญของทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไร

จากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็น ผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขา ต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับ การคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่าย และการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงานผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน นอกจากนี้ทฤษฎีความคาดหวังของ วูม (Vroom's Expectancy Theory) ยังได้อธิบายว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมโดยอาศัยความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอน 3 ประการ คือ (1) การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน (2) การปฏิบัติงาน (3) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เชื่อว่า เมื่อบุคคลได้ใช้ความพยายาม (Effort) ในการทำงาน บุคคลนั้นจะคาดหวังถึงผลงาน (Performance) อันเกิดจากความพยายามที่ใช้ไป จากนั้นบุคคล ก็จะคาดหวังต่อเนื่องไปยังขั้นถัดไป คือ ผลลัพธ์ (Outcome) ที่จะได้รับจากผลงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ บุคคลนั้นย่อมคาดหวังว่าผลลัพธ์ที่ได้จะมีคุณค่าสูงตามที่ต้องการ

วิธีดำเนินการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้มาจากการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาด้านจิต (หลักสูตร 5 ปี) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 700 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้ตามสูตร Yamane (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวิทย์เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 255 คน จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ.2558

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสารและผลการศึกษาวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและ รับผิดชอบมาด้วยตนเอง หลังจากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิเคราะห์ ค่าสถิติ t-test , F-test , One way ANOVA

ผลการศึกษา

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการฯ ไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขาวิชาต่างกันมีระดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากนิสิตหลักสูตรการศึกษาบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) ของปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์มีสัดส่วนนิสิตเพศหญิงมากกว่าเพศชายทุกปีการศึกษาและจากการสังเกตของผู้ศึกษาที่ปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ พบว่านิสิตหญิงส่วนใหญ่อยู่ทำกิจกรรมในคณะจำนวนมากกว่านิสิตเพศชายจึงทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนนิสิตเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่านิสิตเพศชาย ส่วนสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตสาขาการประถมศึกษา รองลงมาคือนิสิตจิตวิทยาการแนะแนว และนิสิตสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษา ซึ่งเป็นมีจำนวนที่ไม่มีความแตกต่างกันมากซึ่งนิสิตสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาที่มีจำนวนน้อยสุดเนื่องจากมีนิสิตสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาส่วนหนึ่งออกไป

ทำกิจกรรมนอกมหาวิทยาลัยในช่วงที่ผู้ศึกษาเก็บข้อมูล

2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะนิสิตหลักสูตรการศึกษาบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคาดหวัง (Expectation) ต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการเมื่อนิสิตมาขอรับบริการว่าต้องมีความรวดเร็วและได้รับการช่วยเหลือในทุกขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ แต่เมื่อนิสิตมาขอรับบริการกับฝ่ายวิชาการกลับพบกับสถานการณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้นิสิตรับรู้ว่าการให้บริการไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมสรณุก์ วงษ์อยู่น้อย และคณะ (2555) ที่สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ระดับปานกลาง โดยนักเรียนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ค่อยมีน้ำใจบริการและ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนร่วมทั้งการ พุดจาไม่สุภาพกับนักเรียน

3. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางทั้งด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองทันที และด้านความเอาใจใส่ อาจเป็นเพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบที่ผันแปรตามความ

คาดหวังและการรับรู้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้แต่อีกช่วงเวลาหนึ่งหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้บุคคลอาจเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นในทางบวกได้ทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ที่พบว่า การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ค่อยมีน้ำใจบริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน พุดจาไม่สุภาพมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้อง วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542 : 56-58) ที่กล่าวว่า สาเหตุของความด้อยในประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประการหนึ่ง คือ ความไม่รู้ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการขาดความรู้ความสามารถ ทักษะขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดทักษะการสื่อสาร ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานบริการมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมมาปฏิบัติงานการบริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ พบว่า ประเด็นที่ควรพัฒนา คือ “เจ้าหน้าที่” เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานประเภทที่ต้องปรากฏตัวและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระดับสูงเป็น ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Line Employee or Front Office Employee) ที่ต้องเผชิญหน้ากับนิสิตโดยตรงดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการจึงเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้นิสิตเกิดความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ สอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551:43-54) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการนั้นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ

คือ ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนให้งานบริการดำเนินได้อย่างมีคุณภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะ คือ 1) มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม 2) มีวาทีศิลป์หรือศิลปะในการพูด 3) มีมนุษยสัมพันธ์ 4) มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน และ 5) มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีใจรักงานบริการ ถึงจะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกเพศ แต่ผู้ให้บริการในสาขาวิชาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการเพิ่มแผนผังสายงานของเจ้าหน้าที่ แต่ละคนที่มีความรับผิดชอบงานในแต่ละด้าน นอกจากนี้ยังควรติดตั้งกล่องรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในจุดที่เห็นได้อย่างชัดเจนเพื่อนำข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อปลูกจิตสำนึก เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

3. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการสอบถามปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4.1 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ควรติดป้าย ชื่อ-นามสกุล หน้าที่ๆ รับผิดชอบ และเบอร์ติดต่อมีแผนผังการปฏิบัติงานและระบุเวลาที่ติดต่อได้ เพิ่มเก้าอี้นั่งรอและจัดสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบ

4.2 ด้านความไว้วางใจและด้านการตอบสนองทันทีและด้านความเอาใจใส่ ควรให้ความรู้เรื่อง “service mind” แก่เจ้าหน้าที่ใหม่และเจ้าหน้าที่ทุกคน

4.3 ด้านความเชื่อถือได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการ และด้านอื่นๆ คือ

จัดทำกล่องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลยุทธ์การ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะ
ศึกษาศาสตร์
2. ควรมีการศึกษาสภาพปัจจุบัน
และสภาพที่พึงประสงค์ และการประเมินความ

ต้องการจำเป็น (Need Assessment) ของการ
ให้บริการที่มีคุณภาพของผู้มาใช้บริการฝ่าย
วิชาการ คณะศึกษาศาสตร์

3. ควรมีการศึกษากการจัดทำ
แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่าย
วิชาการและการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม
แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่าย
วิชาการ

References

- Daechacoop, Jittinun. (2542). **Psychology of Hospitality**. (Unit 1-7), Sukhothai
Thammatirat University, 2nd edition, Bangkok: Chuenpim Publisher.
- Pukdibutr, Jiravan. (2533). **Motivation Psychology**. 1st edition. Bangkok:
Samukkeesarnpublisher.
- Aekagul, Teravuth. (2543). **Research Methodology of Social Science and Behavioral
Science**. 1st edition, Ubon Ratchathani: The Ubon Ratchathani Institute Printing.
- Vatjanapoom, Poonsiri. (2544). **The Concept of Consumer Behavior**. Bangkok: Dorgyah
Printing.
- Makesawat, Pimol. (2552). **Service Quality Assessment of Central Library**,
Srinakharinwirot University. Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Proyrungroj, Raveevan. (2553). **Psychology of Hospitality**. 2nd edition. Bangkok: O.S.
Printing House.
- Chalermjirarat, Veerapon. (2535). **Service Quality**. 1st edition. Bangkok:
TechnologyPromotion Association Publisher.
- Greehiran, Natta. (2550). **A Study of job satisfaction of Srinakharinwirot University employees**.
Thesis, Master of Education, Higher education disciplines, graduate school, Srinakharinwirot
University
- Suchanukorn, Samit. (2550). **Arts of Services**. 2nd edition. Bangkok: Saitarn Printing.
- Vongunoi, Somsan and Associate. (2555). **Satisfaction Survey on Service Quality of
Mahidol Vithayanusorn**. Budget year 2012. Mahidol Vithayanusorn School
- Office the Public-Sector Development Commission. (2551). **Guide to Government
Performance Evaluation Recommendations**. The practices of higher education
institutions in annual budget, b.e. 2552. Bangkok.

- Coatrakul, Surang. (2541). **Educational Psychology**. 3rd edition. Bangkok: Chulalongkorn University Printing.
- Pattanaputong, Sirikanya. (2546). **To Study Central Library Users' Satisfaction**, Khon kaen University. Thesis, Master of Business Administration. Khon kaen University.
- Panichpun, Sutape. (2541). **Consumer Behavior**. 2nd edition Bangkok: Ramkamhaeng University Printing.
- Punmanee, Ahree. (2546). **Creative of learning and Teaching Phycology**. 1st edition. Bangkok: Yeimai Printing.
- Cull, Rowena. (2001). **Perspectives on User Satisfaction Surveys**. Library Trends.
- Parasuraman, A., Berry, L.L.; & Zeithaml, V.A. (1989). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing** 49(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1988). **SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality**. Marketing Science Institute, Working Paper Report No. 86.