

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีความจริง
4. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
5. การบริการการศึกษา
6. การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่า มีผู้ให้ความหมายความคาดหวังไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) เมื่อรวมคำว่า “คาดหวัง” จึงมีความหมายว่า เป็นไปตามที่คาดหวังหรือนึกไว้

พิสิฐ มหามงคล (2546) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึงลักษณะทางจิตวิทยา มิได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติ และค่านิยมด้วย

รัตนา สุขะนินท์ (2547) ความคาดหวัง (Expectations) ทศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคมองหวัง จะได้รับจากการบริการนั้นๆ

วิภาวดี อร่ามอรพรรณ (2548) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวังคือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553) ความคาดหวัง เป็นความคิดความเชื่อความต้องการความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคลการกระทำ หรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

พรพิมล ธิยาธิ และคณะ (2555) ได้นิยามความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ในแนวทางเดียวกับ “ความต้องการ” เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังเป็นการทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย

และความปรารถนาของบุคคลซึ่งหากสามารถตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจได้ย่อมจะทำให้เกิดผลดีทั้งต่อตัวบุคคลและส่วนรวม

รมิดา คงเชตวณิช (2555) ความคาดหวังหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งจะทุ่มเทในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการประเมินว่าตนเองจะทำได้หรือไม่ได้ผลที่ได้รับจะเป็นอะไรและคุ้มค่าหรือไม่กับการทุ่มเทไปซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจที่เกิดจากตัวบุคคลเองโดยเกิดจากความคิดของตัวบุคคลที่จะตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำนั้นๆ และความคาดหวังนั้นจะเป็นไปตามค่านิยมของตนเองเพื่อจะทำให้บุคคลพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้ได้ซึ่งแนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคคลพยายามทำสิ่งนั้นคือการสร้างความคาดหวังการให้บุคคลตระหนักในค่านิยมต่องานการให้บุคคลใช้ความพยายามในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานและการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนเองในงานนั้นๆ แต่ก็ต้องอาศัยทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีความพึงพอใจประกอบกันเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคต ซึ่งเป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคลเป็นตัวบ่งบอก

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

Victor Vroom (1964 อ้างถึงใน เจตพล ดวงสงค์, 2556) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom (1970) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (outcomes) ของการกระทำซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้นๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่างเช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

บุญฤทธิ์ ฉิมพิมล (2548) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายแบบของการจูงใจที่ดี ได้มีผู้นำทางการบริหารหลายคนนำไปใช้ได้อย่างได้ผล รูปแบบที่วรูมเสนอขึ้นอย่างง่าย ๆ ในขั้นตอนแรกต่อมาได้มีผู้นำไปใช้อย่างถูกต้องแม่นยำ และวรูม (Vroom) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า แรงจูงใจเป็นผลมาจากค่านิยมที่บุคคลหนึ่ง เชื่อว่าถ้ากระทำอย่างนั้นอย่างนี้แล้วจะได้ผลประโยชน์ใดตามมา สามารถคาดหวังได้เลยและผลที่ได้นั้นก็ตอบสนองความต้องการของอินทรีย์ในระดับหนึ่ง สรุปแล้วทฤษฎีการคาดหวังก็คือ แรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพอใจ หรือไม่พอใจได้แต่ก็มีแรงจูงใจให้ทำงานตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

อย่างไรก็ตาม การศึกษาองค์ประกอบที่กำหนดความคาดหวัง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทที่ศึกษา เช่นงานวิจัยของพร พรหมหาราช (2552) เรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองและนักศึกษาต่อการศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งประเด็นความคาดหวังของผู้ปกครองและนักศึกษาต่อการศึกษา 2 ส่วนส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านอาจารย์ 3) ด้านห้องเรียนห้องปฏิบัติการ เครื่องมือและอุปกรณ์ 4) ด้านโอกาสในการประกอบอาชีพ 5) ด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวก 6) ด้านกฎ ระเบียบ วินัยและการปกครอง และ 7) ด้านสังคม บุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรม ส่วนที่สองคือ ด้านค่าใช้จ่ายทางด้านการศึกษาและอื่นๆ

หรืองานวิจัยของสุขุม เฉลยทรัพย์ (2552) เรื่องความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ต่อบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดนิยามปฏิบัติการของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย หมายถึง สิ่งที่คนกรุงเทพฯ ต้องการจากการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต งานวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และการให้บริการวิชาการ รวมทั้งภาพลักษณ์ และ

ความโดดเด่นของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ทางการศึกษา ที่มุ่งสร้างคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย 1) การเป็นคนดี หมายถึง การผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นคนที่มีจิตใจดีงาม 2) การเป็นคนเก่ง หมายถึง การพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ในสาขาที่เรียน มีภาวะผู้นำ รู้จักตนเอง 3) การใช้ชีวิตอย่างมีความสุข หมายถึงการสร้างบรรยากาศในการเรียน ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม พัฒนาคนให้มีสุขภาพใจที่ดี และ 4) การเป็นคนกล้า หมายถึง การส่งเสริมให้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง

ส่วนการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอนรายวิชา เช่น รมิดา คงเชวตวิช (2555) ในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีปทุมได้ใช้อุปกรณ์ประกอบเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพการเรียนการสอน เนื้อหาวิชา 2) ด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน /การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) 3) ด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน และ 4) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนการสอน

หรืองานวิจัยของบุญฤทธิ์ ฉิมพิมล (2548) เรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ ในประเด็นความความหวังและสภาพความเป็นจริงในการเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ โดยใช้องค์ประกอบของความคาดหวังและสภาพจริงเกี่ยวกับความต้องการ 4 ด้าน คือ 1) ความต้องการขั้นพื้นฐาน 2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย 4) ความต้องการทางด้านสังคม ความรักและการยอมรับจากผู้อื่น และ 4) ความต้องการได้รับการยกย่อง มีเกียรติยศ ชื่อเสียง

จากที่กล่าวมาข้างต้นการศึกษาความคาดหวังสามารถศึกษาได้โดยยึดแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังหรือยึดตามบริบทที่ศึกษาหรืออาจใช้ทั้งสองหลักการผสมผสานกันตามความเหมาะสมซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดทฤษฎีเป็นหลักและนำบริบทที่ศึกษามาเป็นแนวทางการอธิบายร่วม โดยแบ่งองค์ประกอบของความคาดหวังเป็น 5 มิติคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles), ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), ด้านความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness), ด้านความไว้วางใจ (Assurance), และด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

การกำหนดความคาดหวัง

จากผลการวิจัยของศรีณู โภเมนต์ (2549) ในเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันมีเพียงมิติการเอาใจใส่และมิติความสามารถในการตอบสนองที่ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ปัจจัยกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในมิติคุณลักษณะทางกายภาพ มิติความน่าเชื่อถือ มิติความสามารถในการตอบสนอง และมิติความไว้วางใจ ปัจจัยชั้นปีศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของความคาดหวังแต่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจในมิติคุณลักษณะทางกายภาพ มิติความน่าเชื่อถือ มิติความสามารถในการตอบสนอง และมิติการเอาใจใส่ส่วนปัจจัยเกรดเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้เกิดความ

แตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับพัชรี มหาสม (2538) ที่ได้รวบรวมปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์เกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเกิดความคาดหวังตามแนวคิดของ Hurlock (1973) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึงค่านิยมความเชื่อและกิจกรรมต่างๆที่มีความเฉพาะในสังคมนั้นๆมันจะมีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกันของคนในแต่ละสังคมเช่นสังคมหนึ่งอาจมีวัฒนธรรมที่ทำให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์คนในสังคมนั้นจึงมักถูกคาดหวังให้เป็นคนที่คิดนอกกรอบในขณะที่อีกสังคมหนึ่งให้ความสำคัญกับการเชื่อฟังคนในสังคมนั้นก็มักจะถูกคาดหวังให้เป็นคนที่ยึดมั่นและปฏิบัติตามคำสั่งเป็นต้น
2. ครอบครัว (Family) ลักษณะของครอบครัวโดยเฉพาะขนาดและการเลี้ยงดูของครอบครัวมักจะส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการวางแผนอนาคต ซึ่งจะนำไปสู่ความคาดหวังที่บุคคลจะมีต่อตนเองและผู้ครอบครัวย โดยบุคคลที่อยู่ในครอบครัวขนาดเล็กจะมีการเลี้ยงดูอย่างเข้มงวดมักจะถูกตั้งความหวังจากครอบครัวยกย่องสูงและทำให้บุคคลนั้นต้องตั้งเป้าหมายให้สูงตามความคาดหวังนั้นด้วย
3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) เป็นผลมาจากฐานะทางเศรษฐกิจโดยหากมีฐานะทางเศรษฐกิจดีมักจะมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วยในขณะเดียวกันก็จะถูกคาดหวังจากผู้คนจำนวนมากขึ้นตามสถานภาพที่ได้รับ
4. วินัย (Discipline) หากบุคคลสามารถยอมรับในกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่สังคมกำหนดขึ้นได้จะทำให้สามารถตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริงแต่หากไม่สามารถปฏิบัติได้มักจะมีมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือเป็นความคาดหวังที่สังคมไม่ต้องการ

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) เป็นสถานภาพในลักษณะของคนกลุ่มน้อยหรือคนกลุ่มใหญ่ในสังคมที่อาศัยอยู่ซึ่งมักส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในการพยายามเลื่อนฐานะของตนเองให้สูงขึ้นโดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเป็นคนส่วนน้อยมักจะตั้งความคาดหวังในการพัฒนาตนเองมากกว่าคนที่มิมีสถานภาพทางสังคมสูงอยู่แล้ว

6. การใช้กลไกทางจิต (Escape Mechanisms) หมายถึง การใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคคลรู้สึกสบายใจหรือเพื่อเป็นการรักษาศักดิ์ศรีของตนเองดังนั้นหากบุคคลใช้กลไกทางจิตในการหลีกเลี่ยงจากความจริงที่เผชิญอยู่บุคคลนั้นมักจะมีความคาดหวังที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

7. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการคาดหวังในอนาคตโดยบุคคลที่ประสบการณความสำเร็จมักจะสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองด้วยการตั้งความหวังมากกว่าคนที่ประสบความล้มเหลว

8. เพศ (Sex) ความเป็นเพศหญิงและเพศชายนำไปสู่การคาดหวังในเรื่องหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันเช่นผู้หญิงมักถูกคาดหวังในเรื่องความสงบเสงี่ยมมีมารยาทงามในขณะที่ผู้ชายมักถูกคาดหวังในเรื่องการเป็นผู้นำและเป็นสุภาพบุรุษ เป็นต้น

9. เชาวน์ปัญญา (Intelligence) การตั้งความหวังของบุคคลบางครั้งอาจพิจารณาได้จากระดับสติปัญญาและความสนใจโดยเฉพาะคนที่มิมีเชาวน์ปัญญาสูงมักตั้งเป้าหมายตามความสามารถของตนโดยไม่ได้นำพิจารณาถึงจุดมุ่งหมายหรือค่านิยมร่วมของกลุ่ม

10. บุคลิกภาพ (Personality) หรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับความสามารถในตนเองซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความคาดหวังที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่น โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ชัดเจนมั่นคงมักมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ค่อนข้างสูงในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอนมักมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ค่อนข้างต่ำ (พรพิมล ธิยา และคณะ, 2555)

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของบุคคลมีความหลากหลายและแตกต่างกันตามปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล ความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จที่จะช่วยให้การตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการเลือกการกระทำนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

ภารกิจจากความคาดหวังของสังคม

สถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงจำเป็นต้องรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อสถาบัน จำเป็นต้องรับรู้ความต้องการความจำเป็นและสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนดำเนินงานให้สนองตอบต่อสังคมตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา สภาพของสังคมจะเป็นข้อมูลที่เป็นการแสดง *โอกาส* (Opportunity) ที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จแต่ในขณะเดียวกันสภาพของสังคมก็อาจเป็น *ภัยคุกคาม* (Threat) ที่บีบคั้นการดำเนินงานได้เช่นกันโดยปกติทิศทางของการปฏิบัติการกิจของสถาบันอุดมศึกษามักได้รับอิทธิพลของปัจจัยผลักดัน (Push factors) และปัจจัยดึงดูด (Pull factors) โดยสภาพปัญหาความจำเป็นและความต้องการของ

สังคมจะเป็นปัจจัยผลักดันทิศทางของการดำเนินงานในขณะที่สภาพความพร้อมของตัวสถาบันเองจะเป็นปัจจัยผลักดันว่าสถาบันควรตอบสนองสังคมได้เพียงใดและควรธำรงรักษาปรัชญาปณิธานความมุ่งมั่นของสถาบันไว้เพียงใด

ความคาดหวังและสภาพปัญหาความจำเป็นและความต้องการของสังคมที่จะกระทบต่อการกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏมออยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. สังคมต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ อีกมากเมื่อพิจารณาเชิงปริมาณสถิติประชากรวัยเรียนของไทยเข้ารับการศึกษาระดับปริญญาเพียงร้อยละ 21 ในขณะที่ประเทศจีนมีถึง ร้อยละ 53 ระดับการศึกษาของคนในชาติถือเป็นปัจจัยชี้ขาดถึงสมรรถนะความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชาติอีกทั้งในประเทศไทยจะมีจำนวนผู้จบมัธยมศึกษาตอนปลายปีละประมาณ 1 ล้านคนในช่วงต่อไปที่เป็นผลมาจากการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ไม่เก็บค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ ภารกิจที่ทำหาคือเราจะจัดการศึกษาอย่างไรจึงจะให้โอกาสแก่คนจำนวนมากนั้นได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

2. ความต้องการกำลังคนในสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศทวีจำนวนมากขึ้นตามลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางการผลิตและการบริการของประเทศภารกิจที่ทำหาคือสถาบันอุดมศึกษาจะสร้างสมรรถนะความพร้อมในหลักสูตรคณาจารย์และอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้รองรับได้อย่างไร

3. ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของชาติจำเป็นต้องอาศัยความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นหัวใจสำคัญคือการพัฒนาคนให้คนไปพัฒนาท้องถิ่นท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาชั้นนำการนำจุดแข็งของท้องถิ่นมาเป็นปัจจัยในการผลิตยกระดับความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญของกำลังคนในสาขาที่จำเป็นได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ผ่านกระบวนการวิจัยพัฒนาและได้รับบริการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น

4. ความจำเป็นของโลกาภิวัตน์ทำให้เร่งเร้าให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยให้ก้าวสู่สากลบนพื้นฐานของความเป็นไทยที่ต้องส่งเสริมภูมิปัญญาไทยและรักษาศิลปวัฒนธรรมไทยสิ่งนี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิดระหว่างการจัดหลักสูตรที่อิงความเป็นมหาวิทยาลัยตามมาตรฐานสากลกับการจัดหลักสูตรที่มุ่งตรงต่อความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นอะไรคือจุดสมดุล

5. กระแสความต้องการของผู้เรียนจะมีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่งคนต้องการวุฒิทางปริญญาเพื่อเป็นใบเบิกทางไปสู่ความก้าวหน้าทางการประกอบอาชีพจนเรียกว่า “สังคมคุณวุฒิ” แต่แก่นแท้ของความอยู่รอดของสังคมคือต้องการ “สังคมคุณภาพ” นั่นคือสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องกลั่นกรองการเลือกเปิดสาขาวิชาหรือการให้การฝึกอบรมที่เน้นความรู้ความสามารถและทักษะความเชี่ยวชาญที่ตรงกับความเป็นความขาดแคลนของท้องถิ่นในระยะยาวแต่จากความจำเป็นที่มาจากกระแสความต้องการและความสนใจของผู้เรียนอาจทำให้สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องละเลยแก่นแท้ของการจัดการศึกษาไปหรือไม่ผนวกกับการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้มีรายได้เพื่อการอยู่รอด

จำเป็นต้องตอบรับกระแสความต้องการ “สังคมคุณวุฒิ” ของคนในท้องถิ่นสิ่งนี้จะเป็นภาพลวงตาหรือไม่ที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาปิติยินดีต่อการมีลูกค้ามารับบริการจำนวนมากในโปรแกรมวิชาอะไรก็ได้ที่ขอให้เรียนจบโดยไม่ยากนักแต่สักระยะเวลาหนึ่งจะกลับตัวได้อย่างไรถ้าพบว่าความอยู่รอดที่ยั่งยืนของสถาบันอุดมศึกษาคือ “ใครเร็วใครเก่งใครดีใครมีคุณภาพ” จึงจะอยู่รอด (สุชุม เฉลยทรัพย์, 2552)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง สามารถนำมาประยุกต์กับการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยความคาดหวังสามารถแบ่งออกตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ เป็นต้น ดังนั้น ความคาดหวังของนักศึกษาแต่ละบุคคลย่อมมีผลต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้ ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและ เป็นไป ตามเป้าหมายขององค์กร

ฟ้ามุ่ย สุกัญศีล (2548) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตน ไม่ได้รับการตอบสนอง

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ใช้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึก เอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ

จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้าง ความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อ คนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วรูม (Vroom, 1970) ได้กล่าวว่า ทศคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

นักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็น ความรู้สึกหรือ ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาส์โลว์) เป็นนักวิจัยวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้าง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง แล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อ ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาส์โลว์ได้แบ่งลำดับความ ต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการ ทางด้านร่างกายยังไม่ได้มีการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความ ต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

- 2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

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

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or SelfRealization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผล สำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุคนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555)

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความ

ตั้งเครือข่ายในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539)

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย
3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้การกระทำให้เกิดการยอมรับและได้รับการตอบสนองที่ดีส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีความจริง

ความจริง (Truth) มีลักษณะเป็นนามธรรม เมื่อเราพูดถึงความจริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรามักหมายถึง หลักการที่มีอยู่แน่นอนมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงของสิ่งนั้น ความจริงเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับความรู้ เพราะเมื่อเราบอกว่าเรามีความรู้ ก็คือเรารู้ความจริงหรือเข้าถึงความจริงของสิ่งที่เป็นจริง ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความจริงไว้ดังนี้

ภูมิ กิติ (2551) กล่าวว่า ความจริง คือ คุณค่า เป้าหมายของชีวิต คุณธรรม จริยธรรม การแก้ปัญหาด้วยปรัชญาและศาสนา เพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม

ปรีดา จันทรแจ่มศรี (2557: 3) กล่าวว่า “ความจริง” หรือ “สัจจะ” หมายถึงความไม่เท็จไม่หลอกลวง หรือลักษณะ ที่ตรงกันสภาพที่มันมีอยู่เป็นอยู่ในขณะที่พูดถึงการที่มีผู้รู้เห็นอะไรตามสภาพที่มันเป็นก็เรียกว่า รู้ เห็นตามความเป็นจริงคือไม่ผิดเพี้ยนหรือบิดเบือนไปจากของจริง

มนัส โกมลทา (2559) กล่าวว่า ความจริง หมายถึง คุณสมบัติของข้อความที่มีลักษณะพิเศษอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า “ความจริง” ก็คือ การรู้ที่ตรงกับสถานะความเป็นจริง ไม่ใช่รู้เพียงสถานะที่ปรากฏ การรู้ความจริงของสถานะความเป็นจริงเท่านั้นที่จะเรียกได้ว่าเป็น “ความรู้” (ในขณะที่การรู้สถานะที่ปรากฏ เป็นเพียงการเห็น หรือข้อมูล)

ทฤษฎีว่าด้วยความจริงการที่จะตัดสินว่าอะไรจริงหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ โดยอาจนำทฤษฎีว่าด้วยความจริงเป็นเครื่องมือในการตัดสินหรือนำมาอธิบายเพื่อให้ได้ซึ่งคำตอบที่เป็นจริง ซึ่งมีทฤษฎี 3 ทฤษฎี (สุภาพพชมชน, 2551) ดังนี้

1. ทฤษฎีสหนัย (Inherence Theory) คือ ทฤษฎีที่ถือว่า การที่จะถือว่า ข้อความใดข้อความหนึ่งเท็จจริงหรือไม่ ให้ดูว่าข้อความนี้สอดคล้องกับข้อความอื่นๆ ที่อยู่ในระบบเดียวกันหรือไม่ ถ้าสอดคล้องกัน ข้อความนั้นก็จริง ถ้าขัดแย้งกันข้อความนั้นก็ไม่ใช่จริง ทฤษฎีนี้จึงเกี่ยวข้องกับวิธีหาความรู้แบบนิรนัย (Deduction)

2. ทฤษฎีสমনัย (Correspondence Theory) คือทฤษฎีที่ถือว่า การที่จะถือว่าความรู้ใดเป็นความรู้ที่ถูกต้องเป็นจริงก็ต่อเมื่อความรู้นั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ ทฤษฎีนี้จึงเกี่ยวข้องกับการหาความรู้แบบอุปนัย (Induction)

3. ทฤษฎีปฏิบัตินิยม (Pragmatism) คือทฤษฎีที่ถือว่า เกณฑ์ตัดสินความจริง คือ การใช้งานได้ ความสำเร็จประโยชน์ในทางปฏิบัติ ความมีอรรถประโยชน์ คือ พิจารณาจากความสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ สิ่งที่เป็นจริงคือ สิ่งที่มีประโยชน์ ปฏิบัติแล้วได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

จากทั้งสามทฤษฎีที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า ความจริง นั้นมีลักษณะเป็นนามธรรม มีหลักการที่แน่นอนมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงของสิ่งนั้นๆ ความจริงเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรู้ เพราะเมื่อเราบอกว่าเรามีความรู้ ก็คือเรารู้ความจริงหรือเข้าถึงความจริงของสิ่งที่เป็นอย่างจริง

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการ สรุปได้ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ)

กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้นในขณะธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2550) ได้ให้คำนิยาม การให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ซึ่งการบริการนั้นอาจอยู่ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอนรอส (Gronroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาสรุป ได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมรวมทั้งความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจนั้นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการโดยเฉพาะในการบริหารงาน

คุณภาพการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพการบริการ ว่าเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ฉัตรพร เสมอใจ (2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

พลฤทธิ์ จิระเสรี (2550) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีมีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

นายิกา เต็ดขุนทด (2550) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วยการทบทวนวรรณกรรม

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็เกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ”

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่ยึดหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องของผู้ให้บริการและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์ในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988, 1990, Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004, Kotler and Anderson, 1987) ผลการศึกษารวบรวมของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการ

รับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ข้อสรุปที่น่าสนใจอีกหนึ่งประการคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง (จรีพร ทองทะวีย์, 2555)

ตามที่ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาสรุป ได้ว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ได้ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ง่ายและไม่ใช้เวลา รอคอยนานจนเกินไป

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

มิติที่ 4 ความมีเมตตาจิต (Courtesy) การมีมารยาท ความเคารพ ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ และเป็นมิตร ในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์การหรือพนักงาน

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อกังขาใดๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ

มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

จาก มิติทั้ง 10 ดังกล่าวนี้นี้ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไป พบว่า มีบางมิติที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้านจึงได้รวบรวมนจนเหลือมิติในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 มิติดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model (Parasuraman, et al, 1990) ได้แก่

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจนลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์, พนักงานผู้ให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

4. ด้านความไว้วางใจได้(Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับการบริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีหรือดีมาก

การบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษา เป็นงานที่เกิดขึ้นพร้อมกับสถาบันอุดมศึกษาในราวคริสต์ศตวรรษที่ 12 เป็นยุคที่เกิดมหาวิทยาลัยแห่งแรกของโลกในยุโรป เช่น มหาวิทยาลัยซาเลร์โน มหาวิทยาลัยปารีส มหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด รวมถึงมหาวิทยาลัยโลโลญา ในระยะแรกของงานบริการการศึกษาเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษาเข้า กิจกรรมนักศึกษา รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการการศึกษาคือ อาจารย์ผู้สอน โดยมีจุดประสงค์ในการพัฒนานักศึกษาในด้านสังคมและจริยธรรม ซึ่งเน้นในด้านวิชาการและสติปัญญา (ปฐนิกา แจ่มจำรัส, 2552)

งานบริการการศึกษาในประเทศไทย เริ่มจากการทำหน้าที่ด้านปกครองและการบริการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ บริการหอพัก ด้านอนามัย การจัดการทุนการศึกษา ผู้รับผิดชอบคือ อาจารย์ฝ่ายปกครอง โดยทำหน้าที่ดูแลความประพฤติของนักศึกษา (ทองเรียน อมรัชกุล. อ้างถึงใน ประลม ไชยสาร , 2542) ต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตั้งกองกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย อาจารย์ปกครองจึง

ถูกเปลี่ยนเป็นตำแหน่ง นักแนะแนวการศึกษา โดยรูปแบบของงานบริการการศึกษาเน้นการพัฒนา นักศึกษาเป็นสำคัญ

การบริการได้เข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินงานในวงการธุรกิจต่างๆ ขณะนี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสถานศึกษาหรือโรงเรียนเอกชนจะต้องมุ่งเน้นให้บริการงานการศึกษาเป็นหลักซึ่งแนวคิดของการจัดการศึกษาในประเทศไทยกำลังปรับแนวคิดที่มุ่งสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยนักวิชาการ นักคิด ผู้รู้ด้านการศึกษาได้กล่าวว่า สถานศึกษาจะต้องปรับตัวอยู่เสมอ รู้จักที่จะยอมรับ การเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอดและนำไปสู่ความสำเร็จ อาศัยการดำเนินการ 2 ประการคือ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Invention) และการแปรรูปสิ่งใหม่นั้นให้ขายได้ในตลาด (Commercialization) และปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการจัดการ คือความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติ วัฒนธรรมของสถานศึกษา เพื่อนำสิ่งเหล่านี้ ไปออกแบบกลยุทธ์การบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของนักเรียน นักศึกษาอัน จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จของสถานศึกษา มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการ การศึกษา สถานศึกษาในฐานะเป็นลักษณะหนึ่งของธุรกิจบริการ ได้มีบุคคลต่างๆ ให้ความหมายสำหรับ “งานบริการการศึกษา” ไว้ดังนี้

สมพร ภูขำนิ (2551) งานบริการศึกษาเป็นงานที่ต้องมีการดำเนินงานหรือการบริการด้านการ ศึกษาทั่วไป ซึ่งทางสถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้แก่นักศึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่มคณะ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคมและจิตใจ ในลักษณะการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการศึกษา อาชีพและการดำรงตนเป็นคนดีในสังคม เพื่อที่จะ ช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านวิชาการและความเป็นอยู่ ให้ประสบความสำเร็จตาม ความมุ่งหมายของตนและมหาวิทยาลัย

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไตวณะบุตร (2542) กล่าวว่า การบริหารการศึกษาหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุกๆ ด้าน นับแต่ บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของ สังคม โดยกระบวนการต่างๆ ที่อาศัยควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคล และอาศัยทรัพยากร ตลอดจน เทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า การบริการการศึกษาแก่นักศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้อง กับงานบริการด้านวิชาการ ในด้านการจัดการเรียนการสอนให้เป็นตามหลักสูตร โดยจะมีขอบเขตตั้งแต่ การประชาสัมพันธ์ รับสมัครนักศึกษาและการได้รับความสะดวกในระหว่างศึกษาอยู่ ตลอดจนนักศึกษา สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

สาวินี รักษา (2549) การบริการการศึกษา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ใน เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ร่วมงานอื่น รวมถึงการ พัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ปิยะวรรณ เกาะแก้ว (255 0) การให้บริการทางการศึกษา เป็นการให้บริการที่ไม่มีตัวตน แต่มีลักษณะของการบริการแก่ผู้เรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำ ชี้แจงหรือการขอเอกสารต่างๆ ซึ่งความต้องการของผู้เรียนมีความแตกต่างกัน คือ ต้องช่วยให้คำแนะนำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการเรียน เช่น การเลือกเรียนวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร ช่วงเวลาของการลงทะเบียน การขอรับทุนจากหน่วยงาน ทั้งภายในภายนอก ขอเอกสารต่างๆ อาทิ หนังสือรับรอง หนังสือจากหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการเรียน หรือวิทยานิพนธ์ การขอใช้บริการรักษาพยาบาล การคำแนะนำเรื่องอื่นๆ เช่น การพัฒนาการศึกษา การเปลี่ยนแผนการเรียน เป็นต้น รวมถึงต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาและการประกอบอาชีพ โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นนอกเหนือจากกระดานบอร์ด เช่น อินเทอร์เน็ต เพราะทำให้ผู้เรียนได้รับข่าวสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปว่า งานบริการการศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เพื่อที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านวิชาการและความเป็นอยู่ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการทางการศึกษาแก่นักศึกษาตั้งแต่รับนักศึกษาเข้าศึกษาตลอดจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา

ความสำคัญของงานบริการการศึกษา

พระศักดิ์ ศรีธำชชา (อ้างถึง ใน ทวีรัตน์ ญาณพฤษ, 2555) งานบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา คณาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการการศึกษา ดังนี้ งานบริการการศึกษา ทะเบียนเรียนและประมวลผล เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ การศึกษาอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและปลอดภัย เพราะในการทำงานดังกล่าวหากมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้น ย่อมจะทำให้งานเกิดความสับสนซับซ้อนยุ่งยากไปจนก่อให้เกิดปัญหาได้ในทุกระดับ โดยปัจจุบันงานบริการการศึกษา ทะเบียนเรียนและประมวลผล ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างกว้างขวางในแต่สถาบันอุดมศึกษาทั้งด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการชำระค่าลงทะเบียน รวมถึงระบบการใช้บริการการศึกษา

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษามีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการให้บริการที่นอกจากการมีคุณภาพที่ดี รวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำด้วย เพราะหากมีความผิดพลาดในงานนั้นจะเกิดปัญหาได้ในทุกระดับ

ขอบข่ายและลักษณะของงานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษาเป็นงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาตั้งแต่รับเข้าศึกษา ตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในสถาบันจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและกำหนดขอบข่ายและลักษณะของงานบริการการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

สมควร ทรัพย์บำรุง (2551) กล่าวว่า ขอบข่ายของงานบริการการศึกษาจะมีความแตกต่างกันตามระเบียบการจัดการการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยส่วนมากจะกำหนดขอบข่ายให้ดำเนินการใน

เรื่องการให้บริการแก่นิสิตและคณาจารย์ โดยมีการแบ่งงานย่อยเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเป็น 5 หน่วยงานดังนี้

- 1) หน่วยบริการการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานรับนักศึกษาใหม่ งานทะเบียนนักศึกษา งานจัดตารางสอนตารางสอบ งานจัดห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน การจัดทำแผนการสอน (Course Syllabus) การประเมินผลการเรียน การประเมินผลการสอนของอาจารย์ การเชิญอาจารย์พิเศษ งานบริการนักศึกษา ได้แก่ การลา การฝึกงาน การจัดทำและบริหาร โครงการภาคสนาม/เสริมหลักสูตร รวมทั้งการตรวจสอบการแจ้งจบ/สำเร็จการศึกษา
- 2) หน่วยหลักสูตร ส่งเสริมวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานหลักสูตร ได้แก่ จัดทำหลักสูตรใหม่ ประเมิน ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรเดิม งานส่งเสริมวิชาการ ได้แก่ การประสานงานในการส่งเสริมการวิจัย และการผลิตสื่อการเรียนการสอน การสร้าง/ผลิตผลงานทางวิชาการ ประสานงานในการนำบทความ/ผลงานวิชาการไปตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ ประสานงานในการจัดทำวารสารวิชาการ/วิจัย ให้คำแนะนำด้านแหล่งทุนสนับสนุนการสร้างผลงานทางวิชาการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ รวมทั้ง จัดทำ บริหาร และประเมินผล โครงการประชุมอบรม และสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างผลงานทางวิชาการ และการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การประสานงานเพื่อจัดเตรียม/จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บและจัดกระทำข้อมูลตามมาตรฐานคุณภาพและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก จัดทำเอกสารรายงานการประเมินตนเองหรือ SAR และเตรียมการและเตรียมสถานที่ สำหรับรองรับการมาตรวจประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก
- 3) หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ จัดวางระบบ ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมบำรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ติดตั้งโปรแกรมมาตรฐาน/โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการพัฒนาคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งให้บริการฝึกอบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ นักศึกษา บุคลากรและคณาจารย์ งานบริการ สื่อการเรียนการสอน ได้แก่ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนและให้คำปรึกษาแนะนำในการใช้โสตทัศนูปกรณ์และงานผลิตสื่อการเรียนการสอน ได้แก่ จัดทำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) จัดทำบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-learning) จัดทำสไลด์/PowerPoint จัดทำภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว จัดทำ VCD รวมทั้งสื่อการเรียนการสอนประเภทอื่นๆ
- 4) หน่วยกิจการนักศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานกิจกรรมนักศึกษา ได้แก่ การดูแลและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของคณะกรรมการนักศึกษา และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมประเภทต่างๆ ทั้งกิจกรรมวิชาการ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมนันทนาการ และอื่นๆ งานนิยมนักศึกษา ได้แก่ การควบคุม ดูแล และส่งเสริมให้นักศึกษามีความประพฤติดี หรือพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม จัดทำโครงการและบริหารโครงการพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย การปฐมนิเทศนักศึกษา ปฐมนิเทศนักศึกษา การพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรม และ

อื่นๆ และประสานงานเพื่อจัดส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการประชุม อบรม และสัมมนาเพื่อพัฒนาตัวนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ได้แก่ การบริการทุนการศึกษา การประกันอุบัติเหตุ/สุขภาพ การแนะนำ/แนะแนวการศึกษาตามหลักสูตร การศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งงาน อาชีพ การศึกษาต่อ และแหล่งทุนการศึกษาในลักษณะห้องสมุดอาชีพ ประสานงานการฝึกซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตร รวมทั้งการจัดทำทำเนียบศิษย์เก่า และจัดดำเนินการเกี่ยวกับศิษย์เก่าสัมพันธ์

5) หน่วยบริการวิชาการแก่สังคม รับผิดชอบงานเกี่ยวกับงานการให้บริการวิชาการแก่สังคม ได้แก่ การจัดทำโครงการ การบริหารโครงการ และการประเมินผลโครงการให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโครงการฝึกอบรม โครงการประชุม สัมมนาทางวิชาการต่างๆ

สรุปได้ว่า 5 หน่วยงานดังกล่าวข้างต้น เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาทุกแห่ง เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของสถาบันการศึกษาเหล่านั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย ชื่อ “โรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน” สังกัดกองอาชีวศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการ) เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2477 มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกอบรมการบ้านการเรือนสำหรับสตรีหลักสูตร 4 ปี และได้เริ่มเปิดสอนหลักสูตรอบรมครูการเรือนขึ้นเป็นครั้งแรกมีความมุ่งหมายเพื่อเตรียมผู้ที่จบออกไปมีอาชีพครูในแขนงนี้ ปี พ.ศ. 2499 มีการเปลี่ยนแปลง จาก “โรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน” มาเป็น “โรงเรียนการเรือนพระนคร” ได้เปิดสอนหลักสูตร ป.กศ. (คหศาสตร์) เป็นปีแรกและเป็นแห่งแรกของประเทศไทย ในขณะเดียวกันก็เปิดสอนหลักสูตรประโยคครูการเรือน ประโยคครูอนุบาลระดับ ป.ป. (หลักสูตรครูประถม) และประโยคครูมัธยมการเรือนควบคู่กันไปด้วย ปี พ.ศ. 2501 เปลี่ยนจากโรงเรียนการเรือนพระนครเป็นวิทยาลัยครู ชื่อ “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” เปิดสอนหลักสูตร ป.กศ. และ ป.กศ. (ชั้นสูง) เรื่อยมาจนถึง พ.ศ. 2504 ในปี พ.ศ. 2535 จาก “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” ในปี พ.ศ. 2547 ได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพจาก “สถาบัน” เป็น “มหาวิทยาลัย” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ชื่อว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” และในปี พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เป็นมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2558 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาในวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2560) โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เปิดการเรียนสอน จำนวน 5 คณะ 2 โรงเรียน ได้แก่ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2560)

1. คณะครุศาสตร์ เปิดสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย
2. คณะพยาบาลศาสตร์ เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต
3. คณะวิทยาการจัดการ เปิดสอนหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการเงิน สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ สาขาวิชาบริการลูกค้า สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ และสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เปิดสอนหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร สาขาวิชารัฐศาสตร์ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เปิดสอน หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักสูตรการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองและอุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาการความปลอดภัย และหลักสูตรวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง
6. โรงเรียนการเรือน เปิดสอน หลักสูตรวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร หลักสูตรอุตสาหกรรมอาหารและการบริการ หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ แขนงวิชาธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารแบบเร่งด่วน
7. โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ เปิดสอน หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงธุรกิจการท่องเที่ยว แขนงธุรกิจการโรงแรม และแขนงธุรกิจการบิน หลักสูตรการออกแบบงานแสดงและนิทรรศการ

ตลอดระยะเวลากว่า 80 ปี จากโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน จนมาเป็นมหาวิทยาลัยสวนดุสิต การพัฒนาความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้มแข็งของความสามารถทางวิชาการที่มีมาอยู่เดิม และปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ตลอดจนการบริหารจัดการที่เป็นรูปแบบของสวนดุสิตจากภาวะผู้นำขององค์กร ได้หล่อหลอมและสร้างเป็นวัฒนธรรมของสวนดุสิต ที่มีความโดดเด่น และสามารถอยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ของการแข่งขันและสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความเข้มแข็งในวัฒนธรรมของสวนดุสิตอยู่ในรูปแบบของ

1. การมีบุคลิกภาพที่ดี
2. การศึกษาหาความรู้ และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ
3. ความมีวินัยและการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
4. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์
5. ความมีระเบียบและประณีตในงานที่ทำ
6. มีความรู้จริงในสิ่งที่ทำ

อันนำมาซึ่งความเป็นตัวตนของสวนดุสิตในวันนี้ และเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเพียงอย่างเดียว ได้ดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานต่างๆ ในลักษณะ ธุรกิจวิชาการ ขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะในวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชาผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการจริง ซึ่งหน่วยงานในลักษณะ ธุรกิจวิชาการ ได้แก่ 1) สวนดุสิตโพล 2) ศูนย์หนังสือ 3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) โครงการบริการอาหาร และขนมอบ (Home Bakery) 5) ดุสิตแผนไทย 6) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 7) สำนักกิจการพิเศษ 8) สระวายน้ำ 9) โครงการสอนดนตรี บุคคลภายนอก 10) โรงแรมสวนดุสิตเพลส 11) ศูนย์สิ่งแวดล้อม 12) โครงการ Suan Dusit Graphic Site 13) โรงสีข้าวสวนดุสิต 14) โรงเรียนสาธิตละอออุทิศ 15) สำนักงานบริการอาคาร วิทยาศาสตร์ ถนนสิรินธร 16) น้ำดื่มดุสิตา 17) ศูนย์ปฏิบัติการอาหารนานาชาติสังกัดโรงเรียนการเรือน 18) สำนักงานบริการอาคารบัณฑิตวิทยาลัย อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ์ (แยกสวนรื่นฤดี) 19) ศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพ 20) ศูนย์ EI การศึกษาพิเศษ 21) หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจและจัดการทรัพย์สินทางปัญญา 22) ครั้วสวนดุสิต และ 23) ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2560)

ในการศึกษาสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ ของการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตตามการรับรู้จริงของนักศึกษา การรับรู้ หมายถึง กระบวนการวิธีของบุคคลแต่ละบุคคลในการตีความและประมวลผลต่อตัวกระตุ้นที่เข้ามากระตุ้น แล้วสื่อออกมาให้เป็นความหมายต่างๆ กันไป (Schiffman & Kanuk, 2000) การรับรู้เกิดขึ้นโดยประสาทสัมผัสเกิดการรับรู้สัมผัส สัมผัส และมีการตีความถึงสัมผัสนั้นออกมาเป็นความหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่เรารู้จักและเข้าใจ การแปลความหมายจากสิ่งสัมผัสนั้นจำเป็นที่จะต้องใช้จากความรู้ความเข้าใจหรือประสบการณ์ที่เคยมีมา ถ้าไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือประสบการณ์ชำนาญที่เคยมีหรือการที่เราสัมผัสสัมผัสหรือเรื่องราวอื่นๆ ไป ก็จะไม่ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้น โดยที่การรับรู้จะเกิดขึ้นขึ้นกับการสัมผัสกับสิ่งเร้าโดยเฉพาะเท่านั้น (ลักขณา สรวิวัฒน์ , 2549) Parasuraman, et al. (1990) ได้เสนอว่าคุณภาพของบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการบริการที่ได้รับจริง โดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่ต้องจับต้องได้ รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุอาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องบริการอย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกนก มัการุณ (2558) การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลศึกษา พบว่า ความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมนักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ส่วนในด้านอื่นๆ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกรายด้าน และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาวิชาทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ความเป็นกันเองกับนักศึกษา นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทุกช่องทางการสื่อสาร และมีห้องเรียน สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนรายข้ออื่นของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการจัดการศึกษาพบว่า สภาพความเป็นจริงที่นักศึกษาได้รับทุกรายด้านและทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก

ชนนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มีความถี่ในการใช้บริการงานกิจการนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง งานกิจการนักศึกษา พบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ทวีรัตน์ ญาณพลุข (2555) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ชั้นปีการศึกษา และจำนวนครั้งในการใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามเพศ ชั้นปีการศึกษา และจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย หน่วยงานบริการการศึกษา ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการพิเศษในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

รมิดา คงเชตวณิช (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอน รายวิชาการบัญชีการเงินของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีปทุมผลงานวิจัยพบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการเรียนการสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน /การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมานักศึกษามีความคาดหวังด้านประโยชน์ที่จะได้รับการจากการเรียนการสอนและสิ่งที่คาดหวังน้อยที่สุดคือด้านคุณภาพการเรียนการสอนเนื้อหาวิชาด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน ในสัดส่วนที่เท่ากันนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินมหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมานักศึกษามีความพึงพอใจด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนด้านคุณภาพการเรียนการสอนและเนื้อหาวิชาสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านประโยชน์ที่จะได้รับการจากการเรียนการสอนเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสาขาต่างกันมีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินไม่แตกต่างกันและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กนกพร สีสาทะพินทร์ และคณะ (2554) ศึกษา การประเมินระดับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลของการศึกษาพบว่าโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับความคาดหวังแสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ไม่มีคุณภาพที่ดีหากพิจารณาในแต่ละมิติพบว่าในปัจจุบันด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในการบริการมากกว่าระดับความคาดหวังแสดงว่าผู้รับบริการเห็นว่ามีคุณภาพในการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางแต่ในอีก 4 ด้านคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองในการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจกลับมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเห็นว่ามีไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีในด้านดังกล่าวจากผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันโรงพยาบาลกรณีศึกษาตัวอย่างในประเทศไทยแห่งนี้ไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้การบริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้านได้ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลได้โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านที่การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

กิตติวงศ์ สาสวด (2554) ศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการจัดการศึกษา รวมทั้งเสนอ (ร่าง) แผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ การศึกษาประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ เรียงตามน้ำหนักความสำคัญคือ 1) การตอบสนองความต้องการของสังคม 2) การเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) การประเมินคุณภาพ 4) การขึ้นนำสังคมและเตือนสติสังคม 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) การทำงานเป็นทีมและ 7) การดำเนินการที่เป็นระบบ

และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่วนองค์ประกอบด้านประสิทธิผลการจัดการศึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ เรียงตามน้ำหนักความสำคัญคือ 1) การบริการวิชาการและวิจัย 2) การส่งเสริมวัฒนธรรม และภูมิปัญญา 3) การบริหารจัดการและระบบสารสนเทศและ 4) การผลิตบัณฑิต

นิลอุบล แก้วอินทร์ และพรปวีณ์ หงส์ประสิทธิ์ (2553) ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริง ของนักศึกษาการพยาบาลต่ออาจารย์พยาบาลในการขึ้นฝึกภาคปฏิบัติ วิชาปฏิบัติหลักการและเทคนิค การพยาบาลผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีความคาดหวังต่ออาจารย์พยาบาลในการขึ้นฝึก ภาคปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความเป็นจริงที่นักศึกษาพยาบาลได้รับจากอาจารย์พยาบาล โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า การบอกให้นักศึกษาทราบเมื่อมีเหตุจำเป็นไม่ สามารถจะอยู่ดูแลนักศึกษาบนหอผู้ป่วยได้ และอาจารย์ควรมีวิธีการสอนที่เป็นกัลยาณมิตรตามความ คาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่ออาจารย์พยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความเป็นจริงที่ นักศึกษาได้รับจากอาจารย์พยาบาลอยู่ในระดับมาก คือให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง เมื่อนักศึกษามาขอคำ ปรึกษา ด้วยความเอื้ออาทรต่อนักศึกษา

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของงานบริการการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างหลักสูตรการศึกษา ของ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 3 ด้าน คือ ด้าน บุคลากร ด้านการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่าการศึกษามีความพึงพอใจ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของ นักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษานิเทศศาสตรบัณฑิต 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้าน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษานิเทศศาสตรบัณฑิต 4 ปี

เพิ่มศักดิ์ บัวส่อง (2553) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนของ นักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาจากประเทศ กัมพูชาที่มาศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและ สถานศึกษา การใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนและการสอนของครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ นักศึกษาดังกล่าวมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรมและความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ครูผู้สอนเห็นว่านักศึกษา กัมพูชามีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สถานประกอบการเห็นว่า นักศึกษากัมพูชา มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษากัมพูชาที่ศึกษาใน อาชีวศึกษาศรีสะเกษ เห็นว่าสถาบันศึกษาอาชีวศึกษาศรีสะเกษ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การ เอาใจใส่ดูแลของสถานศึกษา และครู - อาจารย์ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 3) ความคิดเห็นจาก ผู้บริหาร ครูที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ต่อนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ

โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ความคิดเห็นจากสถานประกอบการ ต่อนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ที่ศึกษา ในอาชีวศึกษาตรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 5) ความคิดเห็นจากเพื่อนนักศึกษาไทย ต่อนักศึกษาประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาตรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยสรุป นักศึกษาจากประเทศกัมพูชา มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนของสถานศึกษา และ เห็นว่าสถานศึกษามีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการเอาใจใส่ของครู-อาจารย์อยู่ในระดับเหมาะสมมาก

สุรพล พหลภาคย์ (2553) เรื่อง การศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงตามทัศนะ ของนักศึกษา คณะเกษตรและชีวภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา ทางด้านวิชาการ ที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด คือ ให้การปรึกษา แนะนำ หรือ ตักเตือน เมื่อผลการเรียนของนักศึกษาต่ำลง และบทบาทที่คาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุด คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ลงทะเบียนเรียน วิธีการวัดและประเมินผล ด้านสภาพการเป็นอยู่และ การปรับตัวที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการสร้างนิสัยที่ดีในการเรียนและบทบาทที่คาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านระเบียบวินัย ที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำเรื่องการมีระเบียบวินัยในตนเอง และบทบาทที่คาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุดคือการเอาใจใส่ดูแลความประพฤติของนักศึกษา ด้านการพัฒนา นักศึกษา ที่ปฏิบัติจริง มากที่สุด คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และ บทบาท ที่คาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพด้านการเงิน ที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำแหล่งงานและช่วย ติดต่องานเพื่อสร้างรายได้ระหว่างเรียน และบทบาทที่คาดหวังให้อาจารย์ ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำแหล่งงานและช่วยติดต่องาน เพื่อสร้างรายได้ระหว่างเรียน ด้านบริการและสวัสดิการ ที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด คือ เปิดโอกาสให้นักศึกษา เข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา หรือคำแนะนำ และบทบาทที่คาดหวัง ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ห้องสมุด ห้องพยาบาล การผ่อนผัน การเกณฑ์ทหาร ฯลฯ

สมพร ภูขำนิ (2551) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและในแต่ละ ด้าน พอว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและประเภทการมาเรียน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรติดเครื่องปรับอากาศบริเวณที่ติดต่อและที่นั่งรอเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์และแนะนำนักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยวาจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ไม่ปิดความรับผิดชอบ

ระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการการศึกษาให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็วและรวดเร็ว (One-Stop-Service) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานบริการศึกษาให้รวดเร็ว สม่่าเสมอและหลายช่องทาง เช่น ติดประกาศหลายบอร์ด เสียงตามสายของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

สุพรรณิ วรรณเพชร (2551) ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวีย์ในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับครอบครัวและชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริง ในการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนในเครือมารีวีย์ อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านการจัดสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับครอบครัวและชุมชน อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการบริหาร โดยผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและความคาดหวัง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ความสัมพันธ์ของผู้ปกครองกับเด็ก ระดับชั้นเรียนของเด็ก โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550 ผลการศึกษา พบว่า 1) นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการนิสิต/กิจกรรม ด้านการบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ และด้านสภาพแวดล้อม 2) นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่ศึกษาในระบบการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ลาวัญญ์ บุณะจินดา (2547) ศึกษาถึงคุณภาพงานบริการด้านเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากแบบสอบถาม SERVQUAL จำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ของงานบริการเภสัชกรรมชุมชน ซึ่งได้แก่ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความมั่นใจต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ จากการศึกษา พบว่าคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใน 4 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความ

มั่นใจ ต่อบริการ และการติดต่อ สื่อสารกับผู้รับบริการ และ พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ต่ำกว่าที่คาดหวังทั้ง 6 ด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้สูงที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความมั่นใจต่อบริการ ความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ตามลำดับ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคาดหวังทางการศึกษา พบว่า งานวิจัยต่างๆได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นไปในแนวทางเดียวกันคือ “ความคิดเห็นความรู้สึการรับรู้การตีความการมุ่งหวังการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่ปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคตซึ่งจะนำไปสู่การแสดงท่าทีหรือการปฏิบัติตามแนวทางที่จะทำให้สิ่งที่ต้องการนั้นเกิดขึ้นจริง” (พัชร ีมหาลาภ, 2538; บุญฤทธิ์ ฉิมพิม, 2548; รมิดา คงเขตรณิข, 2555; พิศมัย จันทรสุข และวรรณวิภา จตุชัย, 2556) และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา คณะผู้วิจัยค้น พบว่า การให้บริการของงานบริหารการศึกษามีองค์ประกอบที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ การบริหารการศึกษานั้น มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการให้บริการในด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว โดยเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินการที่เป็นระบบและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถึงจะไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการศึกษานั้น (ทวิรัตน์ ญาณพลุช, 2555 ; กิตติวงศ์ สาสวด, 2554 ; บังอร รัตนมณี และกันยา ยเจริญศักดิ์, 2553; สมพร ภูชีนา, 2551)

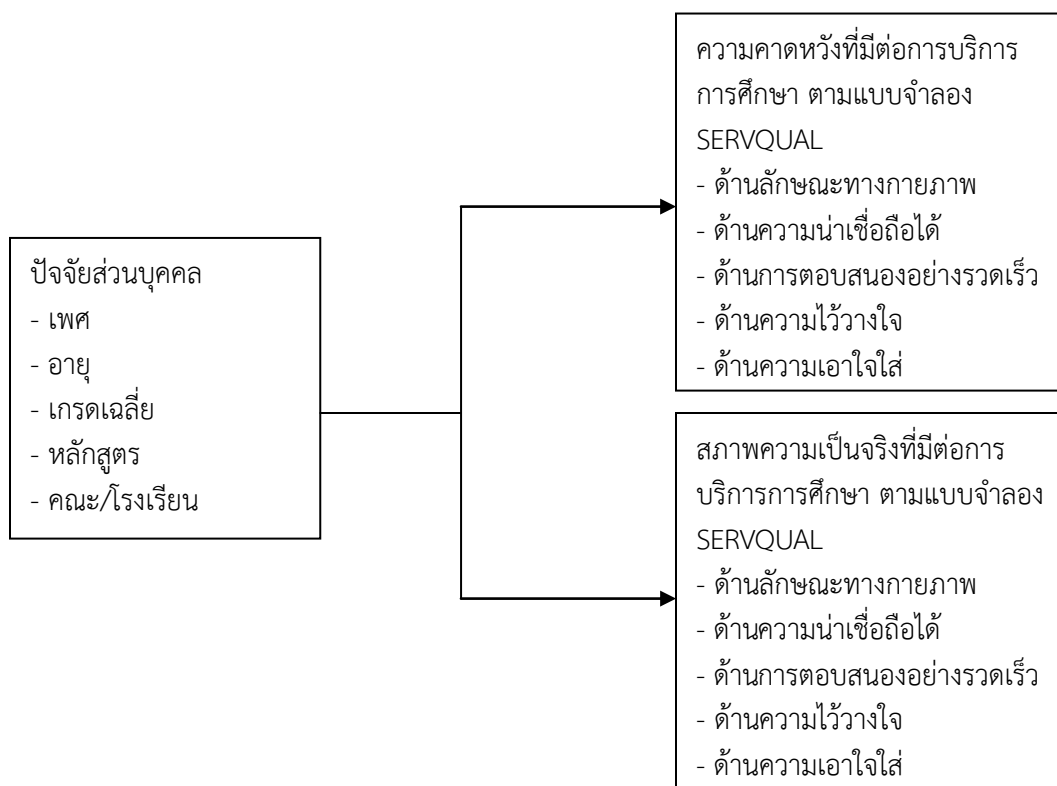
กล่าวโดยสรุป งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาประยุกต์กับการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ” ดังนี้ คือ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการสนับสนุนกรอบแนวความคิดได้ และสามารถนำแนวความคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในส่วนข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง และสภาพความเป็นจริงที่มีผลต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามแบบจำลอง SERVQUAL

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลจากการสังเคราะห์เอกสารและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร คณะ/โรงเรียน และตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษา ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความไว้วางใจและด้านความเอาใจใส่ 2) สภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษา ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความไว้วางใจและด้านความเอาใจใส่

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย