

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สิริอัจฉรา ทิพยวงศ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาระดับปริญญาตรี
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดย

สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล)

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์โชค จรุงพันธ์)

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 2) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 60 คน โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่นำไปเก็บข้อมูล ช่วงเดือน มิถุนายน 2549 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 31 ปี ราชการโดยเฉลี่ย 7 ปี ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงานคณะผลิตกรรมการเกษตรมากที่สุดและน้อยสุดสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร โดยมีลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม จัดงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ มากที่สุด

สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทัศนนะว่าคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ในมิติด้านการให้ความใส่ใจ มิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ มิติด้านการบริการอย่างจริงใจ มิติด้านการให้บริการอย่างรู้ใจ และมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ

ส่วนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพ ในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ และมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ

Title	Study of the Quality of Providing Services by International Affairs Staff of Maejo University
Author	Miss Siriacha Tippayawong
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Professor Dr.Numchai Thanupon

ABSTRACT

This study on the quality of providing services by the international affairs staff of Maejo University, was conducted in order to: 1) to obtain knowledge on the characteristics of study respondents, and 2) to investigate the quality of providing services by the international affairs staff of Maejo University. Study respondents included 60 government officers, state employees who worked as university lecturers, and students, who have contacted the international affairs division about scholarship funds and other activities in both local and international levels. Data were collected through questionnaires during the month of July 2006 and which were then analyzed by the use of the statistical software package program for social science (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS).

Results of the study showed that majority of the data respondents had an average age of 31 years and had been working in the government for 7 years. These study respondents were affiliated mostly with the Faculty of Agricultural Production and least with the Faculty of Engineering and Agro-Industry. They had contacted the international affairs division requesting for services mostly on foreign scholarships and training programs, study trips, conferences, seminars and research activities.

On the quality of providing services by the international affairs division, results indicated that most of the respondents envisioned that the division staff had quality in providing services in terms of attention, willingness, sincerity, knowledge and kindness.

Further results showed that there was no quality of providing services by the international affairs staff in various dimensions of interest, intention and understanding.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร. นำชัย ทนุผล กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์โชค จรุงพันธ์ และกรรมการสอบร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิลา ทนุผล ที่ได้กรุณา สละเวลาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลา การศึกษาและทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และ ประสบการณ์อันมีคุณค่ายิ่ง รวมถึงบิดามารดา บุคคลภายในครอบครัวทุกท่าน ผู้ให้แรงบันดาลใจ และสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องต่อการศึกษาเล่าเรียน เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือทุกๆ อย่างด้วยดีตลอดมา

ยิ่งไปกว่านั้น ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย คือ บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้

สิริอัจฉรา ทิพยวงศ์

มีนาคม 2550

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ข้อจำกัดการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมาย ความสำคัญของการให้บริการ	6
ลักษณะของการบริการ	9
หลักการให้บริการ	17
ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบในด้านคุณภาพการให้บริการของ กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	23
การรับรู้	25
ภาคสรุป	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	31
สถานที่ดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	31
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบเครื่องมือ	33
วิธีการรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
ระยะเวลาในการทำวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	36
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ	36
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิจัย	52
ข้อเสนอแนะ	55
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	65

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงมาตรฐานการบริการ	18
2	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	38
3	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ	40
4	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้ความสนใจ	42
5	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้ความใส่ใจ	43
6	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ	45
7	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ	46
8	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างจริงใจ	47
9	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ	48
10	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ	49
11	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ	50
12	แสดงภาพรวมทุกมิติของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์	51

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)	8
2	กระบวนการรับรู้	25



บทที่ 1

บทนำ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันการศึกษาที่พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรม ประจำภาคเหนือ กระทรวงธรรมการ เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2477 ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันการศึกษา ชั้นสูงสุดทางการเกษตรของประเทศไทย ในขณะนั้น ในปี พ.ศ. 2478 กระทรวงธรรมการ ได้ขุดเลิกการสอนหลักสูตรประโยคครูประถมกสิกรรม แล้วเปิดหลักสูตรมัธยมวิสามัญเกษตรกรรมขึ้นแทน ต่อมา ปี พ.ศ. 2481 กระทรวงธรรมการ ได้โอน โรงเรียนมัธยมวิสามัญเกษตรกรรม ให้กับกระทรวงเกษตรธิการ แล้วจัดตั้งเป็นวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แม่โจ้ และ ปี พ.ศ. 2482 ได้ถูกจัดตั้งให้เป็นโรงเรียนเตรียมเกษตรศาสตร์ จนถึงปีพ.ศ. 2486 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ถูกจัดตั้งขึ้น แม่โจ้จึงเปลี่ยนไปเป็นโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปี พ.ศ. 2488 ได้เปลี่ยนเป็นโรงเรียนเกษตรกรรมแม่โจ้ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการตั้งแต่ พ.ศ. 2492 ในปี พ.ศ. 2499 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ยกฐานะจากโรงเรียนเป็นวิทยาลัยเกษตรกรรม เชียงใหม่และในปี พ.ศ. 2518 ได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันเทคโนโลยีการเกษตร ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ถึง พ.ศ. 2539 และได้ปรับเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2539 จวบจนปัจจุบัน (หนังสือแม่โจ้ 70 ปี, 2547: 1-33)

จากสภาพการณ์ในปัจจุบัน สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความก้าวหน้าสมัยไร้พรมแดนต่างๆ จึงผลให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบและระบบการบริการของมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้านให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนাবัณฑิตสู่ความเป็นผู้อุดมด้วยปัญญา อดทน สู้งาน เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อความเจริญรุ่งเรืองของสังคมไทยที่มีการเกษตรเป็นรากฐาน โดยมุ่งพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศทางวิชาการทางการเกษตร (center of excellence in agriculture) ที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติ เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ที่มีองค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ชีวิต (life sciences) เชิงบูรณาการ สร้างและถ่ายทอดนวัตกรรมสู่ชุมชนที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการมืออาชีพที่มีคุณภาพทั้งทางทักษะด้านภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพ โดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurs) ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ซึ่งในการศึกษาจะเน้นทางด้านเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์

การบริหารจัดการ การท่องเที่ยวและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน และขยายโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกระดับ สร้างและพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ รวมทั้งการขยายบริการวิชาการและความร่วมมือในระดับประเทศและนานาชาติ พัฒนามหาวิทยาลัย ให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการครอบคลุมทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นที่พึ่งของตนเองและสังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สร้างและพัฒนาระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีความโปร่งใสในการบริหารงาน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็นสามกลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มจัดการเรียนการสอน กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มงานวิจัยและบริการวิชาการ และกลุ่มที่สาม เป็นกลุ่มงานบริหาร โดยกลุ่มที่หนึ่งประกอบไปด้วย คณะต่างๆ ได้แก่ คณะธุรกิจการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรม คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ วิทยาลัยบริหารศาสตร์และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดแพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จังหวัดชุมพร ส่วนกลุ่มที่สองประกอบไปด้วย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร สถาบันตรวจสอบผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีชีวภาพ ศูนย์ภาษา และศูนย์พลังงาน และกลุ่มที่สาม ประกอบไปด้วย สำนักงานอธิการบดี ซึ่งเป็นศูนย์รวมหลักของระบบการบริหารงานและการให้บริการแก่หน่วยงานและบุคลากรทั้งภายในภายนอกของมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานจะมีหน่วยงานรองรับการให้บริการในหลายๆ ด้าน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองบริการ การศึกษา กองแผนงาน กองอาคารและสถานที่ กองสวัสดิการ กองกิจการนักศึกษา และกองวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งในทุกๆ กองเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนพันธกิจการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง กองวิเทศสัมพันธ์ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เป็นศูนย์รวมในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในด้านทุนการศึกษาภายในและต่างประเทศ การติดต่อประสานความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยและองค์กรในต่างประเทศ รวมทั้งให้บริการช่วยเหลือแก่บุคลากรและนักศึกษาในการขอต่อหรือขยายเวลาวีซ่าในการพำนักชั่วคราว ซึ่งกองวิเทศสัมพันธ์ต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถ ความคล่องตัวในการทำงาน ภายในสำนักงานอธิการบดีให้เหมาะสมกับการขยายตัวและพัฒนาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (หนังสือแม่โจ้ 70 ปี, 2547: 11-22)

ปัญหาการวิจัย

กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภาระหน้าที่หลักในการให้บริการและประสานงานกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนภายในประเทศและต่างประเทศ ด้านทุนการศึกษา การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และงานวิจัย ซึ่งรวมถึงโครงการความร่วมมือทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัยและองค์กรในต่างประเทศ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ การเรียนรู้ วิทยาการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศร่วมกัน จากลักษณะงานดังกล่าวเป็นงานที่ต้องให้บริการข้อมูลแก่คณาจารย์และนักศึกษาผู้ที่มาติดต่อสอบถามเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด และต้องมีการทำงานหรือประสานงานได้อย่างรวดเร็วในแต่ละเรื่องที่ผ่านมาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เข้ามาขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องถือว่าการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน แต่จากการสังเกตและข่าวสารจากวงสนทนาของผู้ที่เคยมาติดต่อพบว่าไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยา ท่าทาง การพูดจา และพฤติกรรมที่แสดงออกกับผู้ให้บริการในทางที่ไม่ดี เช่น เมื่อมีผู้มาติดต่องานแล้วเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นด่านแรกในการรับเรื่อง มีการพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย สื่อสารไม่รู้เรื่อง และบางครั้งทำให้การสื่อสารนั้นเกิดความผิดพลาดในเรื่องที่ติดต่ออยู่ จึงเป็นเหตุให้เกิดอารมณ์ฉุนเฉียว มีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพเรียบร้อย ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ และไม่พอใจกับการบริการในหน่วยงานนั้นด้วย ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัย จึงต้องการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้เป้าหมายของมหาวิทยาลัยด้านกิจการต่างประเทศสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัย

แม่โจ้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กองวิเทศสัมพันธ์ ดังนี้

1. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้มาตัดสินใจปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ระบบการให้บริการ และเสริมสร้างระบบการทำงานของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ที่มีคุณภาพ
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกองวิเทศสัมพันธ์ สามารถนำผลการวิจัยในการรับรู้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่วิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้เท่านั้น
2. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ กับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามบัญชีรายชื่อที่รวบรวม ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2548 เท่านั้น
3. ขอบเขตของเนื้อหา ข้อมูลพื้นฐานของกองวิเทศสัมพันธ์ ในคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ได้แก่ งานทุนและความร่วมมือกับต่างประเทศ และงานฝึกอบรม งานพิธีการ งานองค์กรสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข้อจำกัดการวิจัย

1. การเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคลอาจมีผลทำให้เกิดการตีความของคำถามได้แตกต่างกัน จึงอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนของงานวิจัยได้
2. การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ศึกษาจากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นผลงานวิจัยที่ออกมาอาจไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้

นิยามศัพท์

การให้บริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น (สมิต สัจฉกร, 2542: 13)

การรับรู้ หมายถึง ผลของความรู้เดิม บวกเข้ากับการรับสัมผัส หรือเป็นผลของการเรียนรู้รวมเข้ากับความรู้สึจากจากการสัมผัสทันที โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ความรู้สึจากจากการสัมผัสแต่อย่างเดียวนั้น มักไม่มีความหมาย ผู้รับสัมผัสจะต้องแปลความหมายของการสัมผัสนั้นออกมา โดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเป็นพื้นฐาน เพื่อที่จะให้แปลความได้ว่า สิ่งเร้าที่มาสัมผัสประสาทสัมผัสของเรานั้นมีความหมายเป็นอย่างไร (กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, 2527: 188)

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบเอกสาร แนวคิด ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดเจนในปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานวิจัยให้ถูกต้อง แม่นยำและครอบคลุมประเด็นเนื้อหาของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความหมาย ความสำคัญของการให้บริการ
2. ลักษณะของการบริการ
3. หลักการให้บริการ
4. ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบในด้านคุณภาพการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
5. การรับรู้ของบุคคล

ความหมาย ความสำคัญของการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 6) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการ กระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะอังกาใน (อรชร อาษาฤทธิ, 2541: 9) ให้ความหมาย คำว่า บริการ ว่า หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม มหาวิทยาลัย เป็นต้น ส่วน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ อังกาใน (อรชร อาษาฤทธิ, 2541: 9) ให้ความหมายคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการ สำหรับ นวลลักษณ์ บุญบง (2541: 11) ให้ความหมายคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ ในทำนองเดียวกัน อรชร อาษาฤทธิ (2541: 9) ให้ความหมายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการและ โค้เตอร์ Kotter อังกาใน (นวลลักษณ์ บุญบง, 2541: 11) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือ การปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ ซึ่งได้สอดคล้องกับ สมิต สัจฉุกร (2542: 14-15) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่

สำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจ เอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสองกิจการ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น จะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

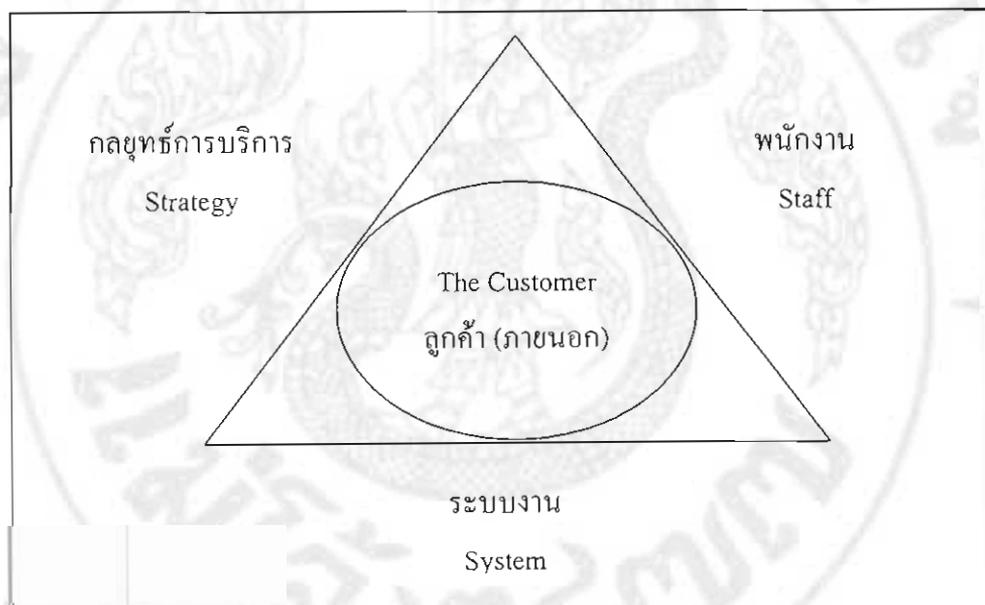
การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ลักษณะการให้บริการที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

จากหนังสือ Service America ของ Kari Albrecht (1987) อ้างในวีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 96-97) ได้เสนอปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) รูปหนึ่ง ซึ่งภายในบรรจุวงกลม ซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย สามเหลี่ยมที่อ้างถึงนี้เรียกว่า The Service Triangle หรือสามเหลี่ยมแห่งบริการ รายละเอียดดังรูปต่อไปนี้



ภาพ 1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

ที่มา: วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 96-97)

จากภาพดังกล่าวข้างต้น หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ คือ จะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1) กลยุทธ์ธุรกิจ (strategy บางทีใช้คำว่า purpose) กลยุทธ์ธุรกิจก็คือ แผนการ สัปยูทธ์ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุ

เป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง(customer-driven strategy)

2) ระบบงาน (system บางทีใช้คำว่า process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน (customer friendly system) กล่าวคือ จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า และไม่ป็นนายด้วยตัวของมันเอง

3) พนักงาน (staff บางทีใช้คำว่า people) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกาให้บริการจะต้องสรรหา พัฒนา และปรับพฤติกรรมตลอดจนรูปแบบการทำงาน ให้มีลักษณะการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (service-conscious)

ลักษณะของการบริการ

พระพงษ์ ดวงสนิท (2545: 12-13) ได้อ้างถึง Kotler (1994) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวคนก็ได้ซึ่งลักษณะการบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1) ความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการนั้นเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่ทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2) ความเป็นนามธรรม (intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับ แล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการ ซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวเองมันเองออกจากกัน เหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในการกระบวนการการให้บริการขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4) ลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) การบริการที่มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ การบริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง

5) ลักษณะของความหลากหลาย (heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดิมแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการอาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของกิจการสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่การซื้อบริการเมื่อผู้ซื้อจ่ายชำระค่าบริการใด ผู้ซื้อจะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำเพื่อการบริการนั้น

ในทำนองเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2542: 17-19) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน

อนึ่งหากเราแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ สามารถจำแนกลักษณะการให้บริการ ออกได้ดังนี้

- 1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น จะเกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ประเภทของงานบริการ

เราอาจแบ่งประเภทของบริการได้มากมาย โดยทั่วไปอาจแบ่งเพื่อความเข้าใจได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1) การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้เป็นต้น

2) การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสวยความงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่เราไม่รู้ว่าเป็นใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น

ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1) คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งที่ยึดให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2) พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

สมิต สัจฉกร (2542: 22-27) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ที่ทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

- 1) มีจิตใจรักงานบริการ
- 2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 7) มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 10) มีความช่างสังเกต
- 11) มีวิจรณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

สมชาย กิจขรรยง (2547: 11-12) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานต้อนรับและบริการ หรือสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติของงานต้อนรับและบริการนั้น เป็นสิ่งที่เราจะต้องรู้จักและเข้าใจ เมื่อเวลาเกิดปัญหา เราจะได้ไม่หนักใจว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ที่เราต้องทำ ธรรมชาติของสถานบริการนั้นพอจะกล่าวได้ดังนี้

- 1) เป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานขาย คือ ถ้าต้อนรับและบริการดี ย่อมจะทำให้ยอดสั่งซื้อในอนาคตดีด้วย ถือเป็นการสร้างกำไรทางอ้อม
- 2) เป็นที่พบหรือติดต่อคนที่ไม่รู้จักมากกว่าคนที่รู้จัก ดังนั้น ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการ การจะมาแสดงกิริยาอาการ “ชักท่า หน้าอ รอนาน งานมาก ปากไม่อยู่สุข” นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ
- 3) เป็นงานที่สัมพันธ์กับงานในส่วนหรือแผนกอื่น คือ ต้องให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาจะได้รับนั้น ได้มาด้วยการอาศัยตัวเรา ทีมงาน และข้อมูลต่างๆ ช่วย
- 4) เป็นงานที่ตรวจสอบข้อบกพร่องได้ง่าย เหมือนคำโบราณว่า “ครัว คลัง ช่างหม้อ ทำดีเสมอตัว” อาชีพที่กล่าวมานี้ เป็นงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งถ้าหากเรามาถามคำถามกลับไปใหม่ว่า แล้วถ้า “ครัว คลัง ช่าง หม้อ ทำไม่ดี หรือบริการไม่ดีล่ะ” อะไรจะเกิดขึ้น
- 5) ฝืนธรรมชาติของคนทั่ว ๆ ไป เพราะคนเราชอบที่จะให้คนอื่นมาคอยดูแล คอยเอาใจใส่ คอยช่วยเหลือ มากกว่าที่จะพาตัวเองไปลำบากหรือเหนื่อยยากในการดูแล เอาใจใส่ หรือช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ญาติของตน
- 6) ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน งานบริการนั้นเป็นงานที่ต้องติดต่อหรือสื่อสารกับลูกค้า ผู้มุ่งหวัง หรือผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 7) เป็นงานที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ นอกเหนือจากสินค้าดีแล้วต้อง มีบริการที่ดีด้วย จึงจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ เช่นเดียวกับคำว่า “ใช้ดีแล้วจะต้องบอกกันต่อไป” คำว่า ใช้ดี คือคุณภาพสินค้า และคุณภาพในการบริการที่ตนเอง
- 8) เป็นงานที่มักจะพบกับคำตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนจากผู้ซื้อหรือผู้ใช้อยู่เสมอ หากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวัง
- 9) หลีกเลี้ยงที่จะให้บริการหรือบริการเฉพาะคนหนึ่งคนใดไม่ได้ คนเรานั้น รู้หน้า เห็นหน้า แต่ไม่รู้ใจกันต่างหาก ดังนั้น เราจะเลือกบริการดูแลเอาใจใครคนใดคนหนึ่งไม่ได้เช่นกัน
- 10) งานต้อนรับและงานบริการเป็นงานที่เปิดทองหลังพระ เบื้องหลังของความสำเร็จคือ การเน้นการบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งก่อน ขณะ และภายหลังให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 11) ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการจากลูกค้าหรือปัญหาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งฝ่ายที่จะต้องปรับปรุงก่อนก็คือ ตัวผู้ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงพฤติกรรมและระบบการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 7-8) กล่าวว่า คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S	=	Smiling&sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า
E	=	Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
R	=	Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
V	=	Voluntariness manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
I	=	Image Enhancing หมายถึง แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
C	=	Courtesy หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
E	=	Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมชาย กิจยรรยง (2547: 33) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่าง คนกับงาน และคนกับองค์กร จะเป็นไปได้ดีมาน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมขององค์กร และพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวช่วยชี้บอกถึงภาพพจน์ (image) คุณค่า (value) และอุณหภูมิ (temperature) การสร้างสัมพันธภาพ และบริการที่ประทับใจ จึงเป็นงานที่กล่าวได้ว่า “ยาก” ที่สามารถทำให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติเสมอๆ จนกลายเป็นความกดดัน (pesssure) ที่ทำให้เกิดความกังวลใจ ความหนักใจ ปัญหาทางด้านอารมณ์ ซึ่งอาจจะมากหรือน้อยตามกรณี

สมิต สัจฉกร (2542: 27-32) กล่าวว่า ส่วนพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1) อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธิษาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ

2) มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิด

ความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3) เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นค่อนหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นทะลึง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6) วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

7) น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุ้ยคน พูดดัดเสียง ไม่ว่า

ผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่ละคนก็จะมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดีแต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจ อาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่จะออกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้ลึกซึ้งเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10) กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนือยเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11) มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12) ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบบิดคืดต่อกับคนพูดไปไม่ผิดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

หลักการให้บริการ

ศุคจิต จันทรประทีน (2535: 13) ได้อ้างถึง John D. Millet ที่ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกันคือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัมภูกร (2542: 173-179) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

- 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
- 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
- 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์
- 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ
- 6)

ลักษณะของการบริการที่ดี

- 1) ทำด้วยความเต็มใจ
- 2) ทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) ทำถูกต้อง
- 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึง การปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีพาดาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ซึ่งแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงมาตรฐานการบริการ

งาน	มาตรฐาน
1) การให้ความสนใจ	1.1) ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ 1.2) ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า 1.3) ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4) ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนุนด้วย
2) การให้ความใส่ใจ	2.1) ต้องเอาใจใส่และบริการอย่างเท่าเทียมกันทั่ว 2.2) ต้องไม่แสดงออกอย่างเหยียดหยามเยิ่นชา 2.3) ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3) การบริการอย่างตั้งใจ	3.1) ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2) ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3) ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4) การบริการอย่างเต็มใจ	4.1) ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2) ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5) การบริการอย่างจริงใจ	5.1) ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2) ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3) ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

ตาราง 1 (ต่อ)

งาน	มาตรฐาน
6) การบริการอย่างเข้าใจ	6.1) ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2) ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3) ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7) การบริการอย่างรู้ใจ	7.1) ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2) ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า
8) การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1) ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2) ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3) ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

นอกจากนี้แล้ว สมิต สัตถ์กร (2542: 180-182) ก็ยังกล่าวอีกว่าผู้ให้บริการที่มีจิตใจบริการแล้วผู้ให้บริการจะต้องสังมคุณสมบัติพื้นฐานไว้ให้เป็นคุณลักษณะประจำตัวดังต่อไปนี้

1) มีความรักในงานบริการ ผู้ซึ่งมีใจรักในงานใด ย่อมจะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุดด้วยความตั้งใจ และมีการคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอต่างจากผู้ไม่มีใจรักในงานใดก็จะทำงานนั้นอย่างเสียไม่ได้

2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบ หากขาดความรับผิดชอบเสียแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในหน้าที่ด้วยความไม่เอาใจใส่ การให้บริการก็จะกระทำอย่าง ไม่จริงจังซังกะตายเป็นการคดหล่นก่อความเสียหายได้มาก

3) มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน ผู้บริหารแทบทุกคนมีความเชื่อตรงกันว่าการจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งต่อตัวเอง ต่อผู้อื่นและต่องาน เพื่อให้การให้บริการมีความประพฤติซื่อตรงและจริงใจไม่คดโกงและไม่หลอกลวง

4) มีความสามารถควบคุมตนเองได้ การรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกไม่แสดงออกอย่างโจ่งแจ้ง ย่อมจะมีกิริยาอาการสงบเสงี่ยมวางตัวให้สุภาพ ในทางตรงข้ามหากควบคุมตนเองไม่ได้ เมื่อมีความรู้สึกว่ามีสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากระทบ ก็จะแสดงอาการ

ขุนเคื่องไม่พอใจออกนอกหน้า ยังมีอารมณ์พลุ่งพล่านก็อาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียงานบริการได้

5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้บริการมิใช่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานกิจวัตรประจำวันต้องรู้จักคิดต่อเดิมดัดแปลง หรือปรับปรุงให้มีบริการที่แปลกใหม่ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ มิฉะนั้นลูกค้าจะรู้สึกชาชินต่อการรับบริการที่เหมือนๆ เดิมจนเกิดการเปรียบเทียบกับบริการของแห่งอื่นที่ดีกว่า

6) มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์ ความเพียรพยายามนำไปสู่ความสำเร็จในทุกสิ่ง ยิ่งมุ่งในทางที่ดีและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้รับบริการยิ่งจะทำให้การบริการตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ดีและประสพผลในการให้บริการบรรลุเป้าหมายสูงสุด

7) มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจหนักแน่น เพราะเป็นฝ่ายผู้ให้ซึ่งบางกรณีฝ่ายผู้รับมีความเรียกร้องต้องการสูงเกินกว่าที่จะให้ได้และทำความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการเกิดการตำหนิบ่นหรือร้องเรียนว่าให้บริการไม่เหมาะสม ถ้าผู้ให้บริการเกิดความหวั่นไหวก็จะท้อแท้และไม่คิดที่จะให้บริการอีกต่อไปหรือไม่บริการอย่างเต็มตามความสามารถ

8) มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการมีการพัฒนาอยู่เสมอ ผู้ให้บริการจึงควรเป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียนและแสวงหาความรู้ในเทคนิคการให้บริการใหม่ๆ ที่อาจเพิ่มความสะดวก ความรวดเร็วและปลอดภัย บางกรณีไม่มีค่าใช้จ่ายอะไรมาเพียงแต่การปรับวิธีการบางอย่างในการให้บริการก็บังเกิดผลดีเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ

9) มีความช่างสังเกต การศึกษาอบรมเป็นการให้ความรู้ในขั้นต้น ต่อมาผู้ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมด้วยการศึกษาสังเกต การเป็นคนช่างสังเกต จดจำวิธีการให้บริการที่ดีๆ นำมาเลือกใช้ปฏิบัติย่อมจะเป็นประโยชน์ช่วยในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมาก ความเป็นคนช่างสังเกตจะทำให้มองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป

10) มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักใช้ดุลพินิจในหลายกรณี บางเรื่องอาจขัดคนโยบายไม่สามารถจะปฏิบัติตามที่ลูกค้าต้องการ แต่หลักการก็คือ ต้องไม่ทำให้ลูกค้าโกรธหรือไม่พอใจ การตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรจึงต้องอาศัยทักษะการตัดสินใจอย่างรอบคอบ ไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์และจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย

11) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข การบริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหาหอบด้านทั้งที่เกิดจากคน และเกิดจากระบบการวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ถูกต้อง เพราะหากไปแก้ปัญหามิใช่สาเหตุที่แท้จริงก็อาจไม่เป็นผลในการแก้ปัญหานั้นแต่ยังมีผลเสียตามมาอีก

12) มีการพิจารณาใคร่ครวญ ความเป็นจริงการพิจารณาใคร่ครวญก็จะต้องใช้ วิจารณ์ญาณไตร่ตรอง แต่มีลักษณะเน้นถึงการทบทวนผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ บกพร่องอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่กิจการถึงขั้นถูกบอกเลิกสัญญาหรือเสียค่าปรับซึ่ง ผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง หากปฏิบัติได้อย่างมั่นคงจนเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐาน ให้งานบริการประสบความสำเร็จด้วยดี

ปริทรรศ ศิลปกิจ (2541: 20-21) กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมและพฤติกรรม เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 2 ส่วนคือ

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดง ให้อารมณ์ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้อารมณ์ หรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก ตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ รู้สึกให้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 1) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม
- 2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม
- 3) ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

ปัจจุบันคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานราชการหลายแห่ง ยังมีปัญหาที่ไม่น่า พึงพอใจอีกมาก ทั้งนี้ไม่ใช่เรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรือการขาดแคลนบุคลากร ผู้ให้บริการแต่อย่างใด แต่เป็นเรื่องของพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดี ก็คือการให้ สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการนั่นเอง เมื่อประชาชนมารับบริการจากหน่วยงานราชการ สิ่งที่เขาต้องการ ได้แก่ ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย การให้ความสำคัญ ไม้ตรีจิตและมิตรภาพที่ดี แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ (กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง, 2537: 22) คือ

- ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
 ความรู้สึก (feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการและ
 ประสบการณ์ (experience) คือ ความเจนจัด ชำนาญ

คุณภาพบริการจะต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการ (feeling to do) เป็นตัวกระตุ้นและชักนำความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ (knowledge to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จะต้องประกอบด้วยสัมผัสที่

เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (unconscious communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (behavior communication)

ระดับความสัมพันธ์ทางใจ เป็นการติดต่อกันด้วยความรู้สึกที่สามารถถ่ายทอดและรับจากผู้อื่นได้ ส่วนระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม จะประกอบด้วยพฤติกรรมส่วนตัว และพฤติกรรมการทำงาน

โดยทั่ว ๆ ไปจะพบว่า ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของราชการในแต่ละแห่ง จะมีพฤติกรรมส่วนตัวที่แตกต่างกัน 3 ประการคือ

- 1) ประเภทเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ (under expression) กล้า ๆ กลัว ๆ รี ๆ รอ ๆ ทำอะไรไม่ค่อยถูก ถามอะไรก็ไม่ถาม ตัดสินใจอะไรไม่ได้
- 2) ประเภทมาแรง (over expression) เสียงดังโวยวาย มากเรื่อง ตีโน่นตี่นี้ อภิสัทธิสั้นใหญ่ เอาเรื่อง
- 3) ประเภทปกติ (normal expression) ไม่รบกวน ไม่จู้จี้ ไม่ถือสา ไม่เคยสร้างปัญหาอะไรให้ยุ่งยาก

ผู้ที่มีสำนึกแห่งบริการ (sense of service) คือ ผู้ที่สามารถอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูล ประนินบัติเอาใจผู้อื่นได้ โดยสำนึกแห่งบริการนี้เป็นความรู้สึก เป็นสำนึกแห่งคุณธรรมที่หล่อหลอมอยู่ในคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่พร้อมจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการติดต่อกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวัน และผสมผสานกับคุณธรรมด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ สำนึกแห่งบริการประกอบด้วย

- 1) การเอาอกเอาใจ ห่วงใย เอื้ออาทร ประนินบัติ ดูแล (to please)
- 2) เกรงอก เกรงใจ ยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ให้ความสำคัญ มีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ (to oblige)
- 3) ช่วยเหลือ เป็นภาระอำนวยความสะดวก (to help)
- 4) บริการ อาสารับใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ (to serve)

ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบในด้านคุณภาพการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานราชการส่วนหนึ่ง ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีความรับผิดชอบทางการให้บริการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยมีภาระงานดังนี้ (เอกสาร โครงการจัดตั้งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์, 2548: 1-6)

1) งานทุนความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้แก่

1.1) งานทุนการศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา และวิจัย ต่างประเทศ มีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในการแปลเอกสาร และสรุปข้อมูลของ เอกสารทุน และ ข้อเสนอต่างๆ รวมทั้งตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครรับทุน ตามที่แหล่งทุน กำหนด ประสานงานติดต่อกับแหล่งทุน เสนอการพิจารณา กลับกรอกรายละเอียดของเงื่อนไขการ สมัครรับทุนของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ และติดตาม ผู้ที่ได้รับทุนนั้นๆ

1.2) งานความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้แก่ งานบริการผู้เชี่ยวชาญ อาสาสมัครนักศึกษาและนักวิจัยชาวต่างชาติ ทั้งด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการด้าน วิเทศสัมพันธ์ เช่น การขอตรวจลงตราให้ชาวต่างชาติ การติดต่อกับกองตรวจคนเข้าเมือง การติดต่อกับสภาวิจัยแห่งชาติ รวมทั้งการวิเคราะห์และตรวจสอบรายละเอียดคำขอผู้เชี่ยวชาญ และ อาสาสมัครชาวต่างชาติ การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้กับ หน่วยงานต้น สังกัดของผู้เชี่ยวชาญ และ อาสาสมัครชาวต่างชาติ

1.3) งานงบประมาณธุรกิจและการประชุมนานาชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอโครงการเจรจาความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณจากสำนัก งบประมาณ และติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ และ รับผิดชอบในการขออนุมัติข้าราชการเดินทางไปต่างประเทศ ในกรณีที่เดินทางโดยเบิกจ่ายจากงบประมาณธุรกิจ ประสานงานกับกระทรวงการ ต่างประเทศในการออก / ต่ออายุหนังสือเดินทาง และออกหนังสือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ตรวจลงตรา ให้กับผู้เดินทาง และสำรองการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน จากบริษัทการบินไทย ให้ผู้เดินทาง

1.4) งานจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมวิชาการนานาชาติ มีหน้าที่ รับผิดชอบในการแสวงหาแหล่งทุน จัดทำโครงการและงบประมาณ เพื่อขอรับการจัดสรรจากแหล่ง ทุน ประสานงานทั้งหน่วยงานภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย ดูแลต้อนรับ ประสานงาน อำนวยความสะดวก เตรียมการ รับผิดชอบในการบริหารและดูแลควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการและการเงิน จัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย รวบรวม

หลักฐานการเงิน เตรียมเอกสารในการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ จัดทำรายชื่อ Directory ประกาศนียบัตร ประเมินผล และจัดทำรายงานการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ และรายงานการเงิน แจงให้แหล่งทุนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) งานพิธีการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1) งานต้อนรับและรับรองแขกมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงาน และต้อนรับ อำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดทำกำหนดการต้อนรับ จัดเตรียมยานพาหนะ ที่พัก การเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมต้อนรับ การเตรียมการเลี้ยงรับรอง จัดเตรียมข้อมูลเอกสารในการต้อนรับแต่ละคณะ จัดเตรียมของที่ระลึก จัดทำสรุปการประชุม การต้อนรับ รวมทั้งดำเนินการขออนุมัติรับรอง และขออนุมัติสำรองเงินงบประมาณในการเบิกจ่าย

2.2) งานพิธีการ รับผิดชอบในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่างประเทศ ติดตามและดำเนินการให้มีการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ จัดเตรียม และดูแลความเรียบร้อยในระหว่างพิธีการลงนามความร่วมมือ รวมทั้งร่างและเตรียมสุนทรพจน์ให้แก่รองอธิการบดีฝ่ายการต่างประเทศ ในการต้อนรับการกล่าวรายงาน

2.3) งานสารสนเทศ มีการจัดทำข่าวสารวิเทศสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวที่เกี่ยวข้อง

3) งานสัมพันธ์กับต่างประเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1) งานประสานงาน รับผิดชอบในการประสานงาน และติดตามโครงการความช่วยเหลือทางวิชาการ ความร่วมมืองานวิจัย ประสานงานและดำเนินการด้านทุนการศึกษา ฝึกอบรม คูงาน แลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ทั้งอาจารย์และนักศึกษา ประสานงานในการเดินทางไปต่างประเทศของผู้บริหาร

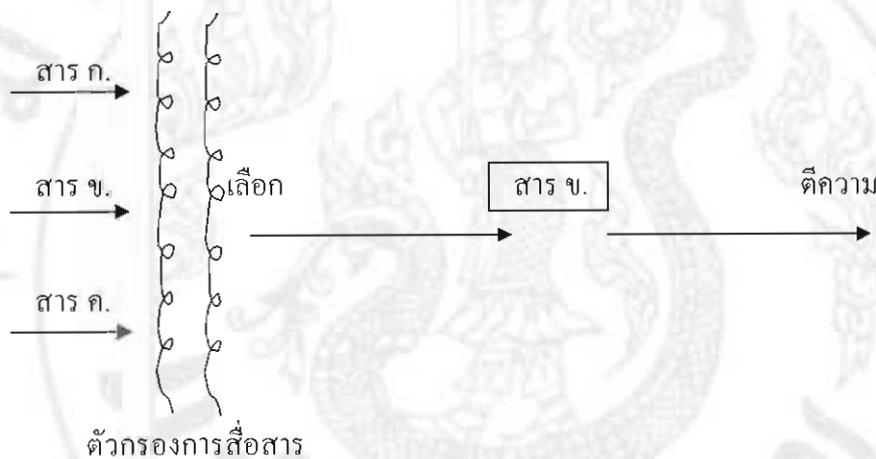
3.2) งานเอกสาร รับผิดชอบงานสารบรรณ ทั้งเอกสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วิเคราะห์ สรุป ร่าง พิมพ์ และจัดส่งเอกสาร ทั้งทางจดหมาย โทรสาร และ e-mail ประสานงานกับมหาวิทยาลัย และสถาบันทั้งในและต่างประเทศ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องด้านวิเทศสัมพันธ์ รวมทั้งการให้บริการด้านเอกสาร เช่น การแปลเอกสาร การจัดทำหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ

3.3) งานบริการข้อมูล ให้บริการข้อมูลแก่อาจารย์และนักศึกษา ที่มีความสนใจในการสมัครรับทุน ให้คำปรึกษาในการกรอกเอกสารการสมัคร และให้บริการข้อมูลของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

นอกจากนี้ จะขอก้าวในส่วนของการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มาใช้บริการจาก กองวิเทศสัมพันธ์

การรับรู้

เนื่องจากคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสาร จึงอาจเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การสื่อสาร ทักษะคิด และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกการรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง (พัชนี เขยจรรยา เมตดา วิวัฒนานุกูล และ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์, 2541: 113)



ภาพ 2 กระบวนการรับรู้

ที่มา: หนังสือแนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ (2541: 113)

พัชนี เขยจรรยา เมตดา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2540: 113-116) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไป การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม

เหตุผลที่สำคัญที่สุดเหตุผลหนึ่ง ว่าทำไมคนเรามีการรับรู้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่เรียนรู้ได้ เด็กเมื่อเกิดมาจะสามารถรับรู้ความรู้สึกต่างๆ และตอบสนองต่อความรู้สึกเหล่านั้นได้ แต่เด็กมักจะเริ่มเรียนรู้ว่าความรู้สึกต่าง ๆ หมายถึงอะไรจากการสัมผัสโดยตรง ว่าเป็นความเจ็บปวดหรือความสบาย หรือสนองต่อความต้องการหรือไม่ ครั้งแรกก่อนที่เรารู้ว่า “ความร้อน” คืออะไร เราไม่รู้ว่าคุณร้อนเพราะเราได้ หรือทำให้เราเจ็บปวดได้ แต่เมื่อเราถูกไฟเข้า

ครั้งหนึ่ง เราจะรู้ทันที แต่ครั้งต่อไปที่เราเริ่มรู้สึกว่าจะอะไรร้อน ไม่ว่าจะเป็เตาไฟหรือเตารีดที่เราไม่เคยเห็นมาก่อนก็ตาม เราก็จะไม่กล้าแตะต้องมันอีก เราเริ่มเรียนรู้แล้วว่าอะไรที่ร้อนจะทำให้เราเจ็บปวดได้ แล้วก็เริ่มแยกความรู้สึกต่างๆ ที่ใกล้เคียงกันได้ทีละน้อยๆ เช่น ความร้อนจากเตาไฟในครัว ความอบอุ่นจากเตาผิง ความอุ่นของน้ำที่อาบ ฯลฯ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทีละเล็กทีละน้อย

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสอบคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารตัวเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (filter) บางอย่าง

1) แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้า ก. ไม่ชอบ ข. ก. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่าง ๆ หาก ก. รับสารซึ่ง ข. แสดงท่าทีเห็นด้วยกับ ก. ก. ก็จะไม่ตีความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. พยายามเป็นต้น

2) ประสบการณ์เดิม (past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน เช่น คนที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศและพบเพื่อนเจ้าของประเทศที่เอื้อเฟื้อช่วยเหลือ จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อคนของชาตินั้นมากกว่าคนที่พบกับเพื่อนซึ่งถูกเหยียดหยามชาติของตน

3) กรอบอ้างอิง (frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสม อบรม ทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้น คนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ กันได้

4) สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ เป็นต้น จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน การถูกดำเนินในห้องส่วนด้วยยอมทำให้ผู้ถูกดำเนินรู้สึกต่างจากการถูกดำเนินต่อหน้าผู้อื่น

5) สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว เป็นต้น ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ในขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

จากการตรวจเอกสารสามารถกล่าวโดยสรุปว่า การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (individual biology or physical ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (cultural training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (personal psychology)

การรับรู้เป็นเรื่องที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น ในการสื่อสารแบบสองต่อสอง หรือระหว่างบุคคลสองคน (dyadic communication) การรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างน้อย 6 ทาง คือ

- 1) เรามองตัวเราอย่างไร
- 2) คนอื่นมองเราอย่างไร
- 3) เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร
- 4) คนอื่นมองตัวเราเองอย่างไร
- 5) เรามองคนอื่นอย่างไร
- 6) คนอื่นคิดว่าเรามองเขาอย่างไร

หากการรับรู้ต่างกันมาก การตีความสารต่างๆ ก็จะเป็นไปคนละทางเกิดปัญหา การสร้างความเข้าใจต่อกัน เป็นผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล

นอกเหนือไปจากการรับรู้ต่างกัน เนื่องมาจากตัวกรองการสื่อสารของแต่ละบุคคลแล้วยังมีปัญหการรับรู้ประเภทอื่นๆ ด้วย ซึ่งทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เช่น

- 1) การรับรู้แบบเหมารวม (stereotype) เช่น มักมองว่าผู้หญิงทุกคนเป็นคนอ่อนแอ หรือชาวใต้เป็นคนดุด
- 2) การรับรู้แบบมีอคติหรือความโน้มเอียง (bias) เช่น มองคนที่ตนรักเป็นคนดี มองคนที่ตนเกลียดเป็นคนไม่ดีเสมอไป
- 3) การรับรู้แบบสุดขั้ว (black or white) เช่น มองว่าถ้าคนไม่สวยก็ต้องจี๋เห่ หรือถ้าไม่เป็นคนเสียสละก็ต้องเป็นคนเห็นแก่ตัว
- 4) การรับรู้แบบตายตัว (freezing) เช่น ถ้าเห็นคนๆหนึ่งหรือของอย่างหนึ่งเคยเป็นอย่างไร ก็จะเห็นคนหรือของนั้นเป็นเช่นนั้นตลอดเวลา แม้ว่าในความเป็นจริง อาจมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้นแล้วก็ตาม

การรับรู้ คือ กระบวนการที่คนเราได้รับทราบเกี่ยวกับสิ่งเร้า โดยใช้ประสาทรับรู้ เช่น ตา หู จมูก ลิ้น สัมผัส แปรผลความ หรือ ตีความจากสิ่งที่ประสาทสัมผัสของร่างกายไปกระทบ ทำให้ทราบสิ่งนั้นคืออะไร หมายความว่าอะไร แล้วตอบสนองต่อสิ่งเหล่านั้น และเป็นเครื่องมือประกอบกับกรอบแห่งการอ้างอิงในการตีความหมายให้บุคคลได้รับทราบ กรอบแห่งการอ้างอิงนี้มีอิทธิพลสำคัญให้บุคคลมีการรับรู้ต่างกันออกไป และกรอบแห่งการอ้างอิง เกิดจากความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์และความจำ ทำให้ทราบถึงกระบวนการรับรู้ (สุรศักดิ์ เศษมณีสถิตย์, 2540: 13-14) อนึ่ง เนื่องจากคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้

ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529: 120; สุชา จันทน์เอม, 2531: 119) ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเดิม พันรอบ (ม.ป.ป.: 112) กล่าวว่าการรับรู้ หมายถึง กลวิธีที่บุคคลจะทำความเข้าใจกับโลกรอบตัว การรับรู้แปลความหมายและตีความแห่งสิ่งที่มากระตุ้นให้รับรู้ โดยประสาทรับความรู้สึก แล้วแสดงออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ และ จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 12) ให้ความหมายว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมายการรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจโดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีประสบการณ์เดิมหรือสิ่งเร้า นั้น ๆ ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเร้า นั้น ๆ จะมีก็แต่เพียงการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น

กระบวนการของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 3- 9; 71-73) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ต้องประกอบด้วย

- 1) อาการสัมผัส
- 2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งที่มาเร้า
- 3) การแปลความหมายจากการสัมผัส
- 4) การใช้ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิมเพื่อช่วยแปลความหมาย

สรุปได้ว่า บุคคลจะสามารถรับรู้ และแสดงการรับรู้ออกมาได้อย่างดี จะต้องอาศัยสิ่งเร้า การรับสัมผัส การตีความหมายจากการรับสัมผัสและประสบการณ์เดิม เพื่อตีความหมาย ถ้าหากอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ บกพร่อง หรือขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปก็จะทำให้การรับรู้ นั้นขาดความสมบูรณ์ไปได้

การรับรู้บุคคล (person perception)

การรับรู้บุคคล หมายถึง การที่รับรู้หรือยอมรับบุคคลอื่นๆ ตามลักษณะของบุคลิกภาพของเขา นั่นคือ นอกจากเราจะรับรู้บุคคลอื่นในด้านร่างกายว่ามีขนาดสูง ต่ำ คำ ขาว อ้วน ผอม อย่างไรแล้วเรายังต้องรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของเขาอีกด้วยอันได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคคล ความคิดเห็น ทศนคติ ความรัก ความซื่อสัตย์ ลักษณะนิสัย ตลอดจนอารมณ์ของเขาด้วย การรับรู้ของบุคคลจึงเป็นการรับรู้บุคลิกภาพของแต่ละคนนั่นเอง (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529: 107)

กล่าวโดยสรุปแล้ว การรับรู้บุคคลเป็นการรับรู้ทางด้านบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลซึ่งจะรับรู้ทั้งทางด้านร่างกาย อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ขนาด และคุณลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลอื่นๆ โดยการรับรู้คุณลักษณะภายในของเขา ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นทัศนคติ เป็นต้น การรับรู้บุคคลอื่นจะดีหรือไม่เพียงไรย่อมขึ้นกับลักษณะต่อไปนี้ คือ (1) การรู้จักจำแนกความแตกต่างๆ ในการรับรู้ (2) คุณลักษณะของตัวผู้รับรู้เอง (3) ความประทับใจครั้งแรกที่พบเห็น (4) การยึดมั่นในการรับรู้ไม่เปลี่ยนแปลง (5) ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับรู้ (6) ระยะเวลาที่รับรู้ที่เกิดจากความประทับใจที่สุด (7) การรับรู้ที่ได้รับจากอิทธิพลของกลุ่ม (8) ตำแหน่งหน้าที่และบทบาทของบุคคลที่แสดงอยู่และ (9) วัฒนธรรมของกลุ่ม

ภาคสรุป

การบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในระบบการทำงานของทุกหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และในการให้บริการที่ดีมีอยู่หลากหลายรูปแบบ กล่าวคือการบริการที่ดีก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่องยาวนานแก่ผู้รับบริการ บริการที่ดีเป็นมากกว่าความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน หรือความยิ้มแย้มแจ่มใส บริการที่ดีเริ่มด้วยการมีมุมมองเดียวกับผู้รับบริการ คิดอย่างเดียวกับที่ผู้รับบริการคิด ทำในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและพิสูจน์ให้เห็นว่าเราทำได้เสมอหากผู้รับบริการต้องการ นี่คือพื้นฐานของบริการที่ดี บริการที่ดีคือการสร้างประสบการณ์ที่ดี ที่น่าจดจำให้ผู้รับบริการทุกคน นั้นหมายถึงการบรรลุในความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถสนองความต้องการของเขาด้วยวิถีทางที่เขาพึงพอใจ เช่นเดียวกันกับ กองวิเทศสัมพันธ์ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญมากของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่จะสนับสนุนการค้าเนงานกิจกรรมด้านต่างประเทศ ซึ่งเป็นการ ให้บริการกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในด้านความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้แก่ งานทุนการศึกษา ฝึกอบรม คูงาน ประชุม สัมมนา และวิจัยต่างประเทศ งานความร่วมมือกับต่างประเทศ ได้แก่ งานบริการผู้เชี่ยวชาญ อาสาสมัครนักศึกษาและนักวิจัยชาวต่างชาติ ทั้งด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการด้านวิเทศสัมพันธ์ เช่น การขอตรวจลงตราให้ชาวต่างชาติ การติดต่อกับกงตรวจคนเข้าเมือง การติดต่อกับสภาวิจัยแห่งชาติ งานงบเจรจาธุรกิจและการประชุมนานาชาติ ในกรณีเดินทางโดยเบิกจ่ายจากงบเจรจาธุรกิจ ประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศในการออก ต่อาয়หนังสือเดินทาง และออกหนังสือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจลงตรา ให้กับผู้เดินทาง และสำรอง ซื่อบัตรโดยสารเครื่องบิน จากบริษัทการบินไทย ให้ผู้เดินทาง งานจัดฝึกอบรม สัมมนา และประชุมวิชาการ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและ

ภายในมหาวิทยาลัย คูแอสต์ ค็อนรับ ประสานงาน อำนวยความสะดวก เตรียมการ งานพิธี งานต้อนรับ รับรองแขกมหาวิทยาลัย ความร่วมมืองานวิจัย ประสานงานและดำเนินการ ด้านทุนการศึกษา ฝึกอบรม จัดงาน แลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ทั้งอาจารย์และ นักศึกษา งานบริการข้อมูล ให้บริการข้อมูลแก่อาจารย์และนักศึกษา ที่มีความสนใจในการ สมัครรับทุน ให้คำปรึกษาในการกรอกเอกสารการสมัคร และให้บริการข้อมูลของมหาวิทยาลัย ในต่างประเทศ เนื่องจากลักษณะงานดังกล่าว กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ บุคลากร อาจารย์และนักศึกษาโดยตรง และในการให้บริการดังกล่าว ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพการ ให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อทราบถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย ในมิติดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้ความสนใจ 2) การให้ความใส่ใจ 3) การบริการอย่างตั้งใจ 4) การบริการอย่างเต็มใจ 5) การบริการอย่างจริงใจ 6) การบริการอย่างเข้าใจ 7) การให้บริการ อย่างรู้ใจ และ 8) การบริการอย่างมีน้ำใจและรวมถึงข้อบกพร่องในการให้บริการของบุคลากรกอง วิเทศสัมพันธ์

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผู้วิจัยสามารถทำการเก็บข้อมูลได้สะดวก เพราะอยู่ในบริเวณที่ทำงานเดียวกันกับผู้วิจัย และประกอบกับผู้วิจัยทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้วย จึงได้เล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานดังกล่าว และเพื่อหาคำตอบในการทำวิจัย ไปเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ (กองวิเทศสัมพันธ์, 2548: 1-6) ระหว่างเดือนมิถุนายน 2549 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550 จำนวน 60 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งนำชัย ทนุผล (2540: 71) ระบุว่า ถ้านักวิจัยใดอยู่ในวิสัยที่จะศึกษาข้อมูลได้ทุกหน่วย ก็ควรจะศึกษาประชากรทั้งหมดเพื่อความถูกต้อง แม่นยำ และไม่จำเป็นจะต้องใช้สถิติมาประมาณหรือทดสอบสมมติฐาน

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาดังนี้

เพศ หมายถึง เป็นเพศชายหรือเพศหญิง

การทดสอบเครื่องมือ

1. ทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสาร จากนั้นนำไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาเพื่อทดสอบความตรง (validity) แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษา เสนอแนะให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่วัด (content validity) มากที่สุด

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งผ่านการทดสอบความตรงจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบกับ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Kuder – Richardson ในสูตร K.R. 21 ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 124) ดังนี้

$$r_{11} = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} \left[1 - \frac{\overline{x}(n-\overline{x})}{ns^2} \right]$$

r_{11} หมายถึง ค่าความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อ

\overline{x} หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

s^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

จากการทดสอบ ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ 0.78 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำหนังสือถึงท่านอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งเป็นเจ้าของหน่วยงานที่ศึกษาเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในการวิจัย
2. ส่งแบบสอบถามให้ประชากร โดยประชากรที่เป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตำบลหนองหาร

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง หลังจากผู้ให้ข้อมูลมารับบริการแล้ว

3. ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามวัน และเวลาที่กำหนดไว้
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลผล สรุป และทำรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม สถิติสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ (SPSS (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS/PC⁺ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล) ได้แก่

1. ร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นของลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล
2. ค่ามัธยฐานเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และวัดการกระจายของลักษณะส่วนกลาง และวัดการกระจายของลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล
3. การทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้วิธีการคิดคำนวณหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) ของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในแต่ละข้อโดยดัดแปลงสูตรคำนวณค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยตามแบบของ Thanupon ใน วีระพล ทองมา (2534: 36)

$$WMS = \frac{2f_1 + 1f_2}{TNR}$$

WMS = น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) คุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

f_1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามีคุณภาพ

f_2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าไม่มีคุณภาพ

TNR = จำนวนทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูล (Total Number of Rating)

ระยะเวลาในการทำวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2549 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2550
รวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 9 เดือน



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการในทหระณะของบุคลากรที่มาให้บริการจากบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตารางข้อมูล ประกอบคำบรรยายและความเรียง เป็นส่วนๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งครอบคลุมใน 8 มิติ คือ 1) การให้ความสนใจ 2) การให้ความใส่ใจ 3) การบริการอย่างตั้งใจ 4) การบริการอย่างเต็มใจ 5) การบริการอย่างจริงใจ 6) การบริการอย่างเข้าใจ 7) การให้บริการอย่างรู้ใจ และ 8) การบริการอย่างมีน้ำใจ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

1.1 เพศ

จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 58.30 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 41.70 เป็นเพศชาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ที่มาขอใช้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเหตุผลมาจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจำนวนบุคลากรและนักศึกษาที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ และกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (เอกสารแสดงข้อมูลจำนวนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้: 2548) และ(เอกสารแสดงข้อมูลจำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้: 2548) ที่แสดงให้เห็นว่าจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

1.2 อายุ

จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 41.67 มีอายุระหว่าง 25 - 31 ปี รองลงมา ร้อยละ 28.33 มีอายุระหว่าง 32 - 38 ปี ร้อยละ 16.67 มีอายุตั้งแต่ 39 ปี และมากกว่า ส่วนร้อยละ 13.33 มีอายุ 24 ปี และน้อยกว่า อย่างไรก็ตาม อายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 31 ปี ซึ่งมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 21 ปี และมากที่สุดเท่ากับ 45 ปี ทั้งนี้ ช่วงอายุตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป เป็นช่วงอายุที่บุคคลต้องการศึกษาหาความรู้ ความก้าวหน้า และต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้สูงขึ้น และในขณะเดียวกัน ช่วงอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไปนั้น ก็เป็นช่วงอายุที่บุคคลเริ่มสร้างตัวหรือที่เรียกว่า Stabilization คือ มีความแน่นอนแล้วว่าตนเองจะทำงานอย่างนี้ และพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพัฒนาการตามขั้นตอนประจำวัยของฮาวิกเฮิสท์ ส่วนสตรีเรอเน แก้วกึ่งวาล (2540: 44-45) กล่าวว่า ช่วงระยะเวลาวัยเด็กตอนปลาย ได้แก่ อายุราว ๆ 20-30 ปี มีลักษณะต้องการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณภาพชีวิต เพื่อเตรียมพร้อมตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ช่วงอายุในวัยอื่นๆ ต่อไป จึงส่งผลให้บุคคลที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 25-31 ปี มีจำนวนที่เข้ารับบริการมากกว่าบุคคลในช่วงอายุอื่นๆ

1.3 หน่วยงานที่สังกัด

จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ แบ่งเป็นสังกัด ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 21.70 สังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร รองลงมาตามลำดับ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 18.30 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 16.70 สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.70 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.00 สังกัดสำนักงานอธิการบดี และ สังกัดสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีกร้อยละ 3.30 สังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร

1.4 อายุราชการ

จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเฉพาะผู้ที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.00) มีอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 30.43 มีอายุราชการระหว่าง 11-20 ปี และมีเพียงร้อยละ 19.50 มีอายุราชการระหว่าง 6-10 ปี อย่างไรก็ตาม อายุราชการเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 7.35 ปี ซึ่งมีอายุราชการน้อยที่สุดเท่ากับ 1 ปี และอายุราชการมากที่สุด 20 ปี จะเห็นได้ว่าบุคคลที่เริ่มทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จะมีการพัฒนาตัวเองมากกว่าบุคคลที่มีอายุราชการมากกว่า 5 ปี ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากบุคคลที่ทำงานเป็นเวลามากกว่า 5 ปีนั้น เคยพัฒนาตัวเองมาแล้ว ทางหน่วยงานจึงเปิดโอกาสให้แก่บุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานและ

ยังไม่ได้รับการพัฒนาตัวเองได้มีโอกาไปศึกษาต่อ ฝึกอบรมหรือดูงานมากขึ้น จึงส่งผลให้จำนวนของบุคลากรที่มีช่วงอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N=60)	ร้อยละ
ประเภทของผู้ให้ข้อมูล		
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	46	76.67
นักศึกษา	14	23.33
เพศ		
ชาย	25	41.70
หญิง	35	58.30
อายุ (ปี)		
24 ปี และน้อยกว่า	8	13.33
25 -31	25	41.67
32 - 38	17	28.33
39 ปี และมากกว่า	10	16.67
$\mu = 31.00$	$\sigma = 6.87$	R= 21-45
หน่วยงานที่สังกัด *		
คณะผลิตกรรมการเกษตร	13	21.70
คณะวิทยาศาสตร์	11	18.30
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ ฯ	10	16.70
คณะบริหารธุรกิจ	4	6.70
สำนักงานอธิการบดี	3	5.00
สำนักวิจัยฯ	3	5.00
คณะวิศวกรรม ฯ	2	3.30

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N=60)	ร้อยละ
อายุราชการ (ปี) (N=46)*		
1 - 5 ปี	23	50.00
6 - 10 ปี	9	19.50
11 - 20 ปี	14	30.43
$\mu = 7.35$	$\sigma = 5.25$	R= 1- 20

* เฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

1.5 ลักษณะของงานที่มาติดต่อ

จากผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 43.33 มาติดต่อขอรับบริการด้านทุนการศึกษาและการฝึกอบรม ควบงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ มีผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 28.30 มาติดต่อขอรับบริการด้านการเดินทางไปราชการต่างประเทศ ศึกษาดูงานความร่วมมือ ศึกษาต่อและ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.33 มาติดต่อขอรับบริการด้านการต้อนรับแขกทั้งในและต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 13.33 มาติดต่อขอรับบริการด้านการทำต่อหรือขยายเวลาของวิชา ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีกร้อยละ 10.00 มาติดต่อขอรับบริการอื่น ๆ เช่น มาขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างประเทศ และขอข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับต่างประเทศ เป็นต้น จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ลักษณะงานที่ผู้ให้ข้อมูลมาขอรับบริการมากที่สุด คือ ด้านทุนการศึกษาและการฝึกอบรม ควบงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะงานที่มาติดต่อ

ลักษณะงาน	จำนวน (คน) (N=60)
ลักษณะของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ**	
ทุนการศึกษา	26
การฝึกอบรม คูงาน ประชุม สัมมนา และงานวิจัยต่างประเทศ	26
การทำต่อ/ขยายเวลาของวีซ่า	13
การเดินทางไปราชการต่างประเทศ	
ศึกษาดูงาน ความร่วมมือ ศึกษาต่อ	17
ต้อนรับแขกทั้งในและต่างประเทศ	14
อื่น ๆ	6

** ผู้ให้ข้อมูลมาขอรับบริการมากกว่า 1

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการ พนักงาน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยจะสร้างข้อความที่ครอบคลุมในการปฏิบัติงาน ทางด้านการให้บริการ การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการอย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ และการบริการอย่างมีน้ำใจ โดยมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบจำนวน 2 ตัวเลือก คือ การรับรู้ในการให้บริการ ในทิศทางที่มีคุณภาพ มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และการรับรู้ในการให้บริการในทิศทางที่ไม่มีคุณภาพ คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนจากคำตอบที่ได้รับมาคำนวณ น้ำหนักค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.51 - 2.00	ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในการให้บริการที่มีคุณภาพ
1.00 - 1.50	ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ

สำหรับผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ผู้วิจัยนำเสนอใน 8 มิติ โดยแสดงในรูปตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียง ดังต่อไปนี้

2.1 มิติด้านการให้ความสนใจ

มิติด้านการให้ความสนใจ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในงานบริการเพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2542: 27-32) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องเอาใจใส่ สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ด้านการให้ความสนใจ นั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 4 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า การให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ด้านความสนใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.49 และเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านการให้ความสนใจจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 2) การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีมาติดต่องาน อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 3) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มาติดต่อ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 และ 4) การให้เกียรติกับผู้ที่มาติดต่องาน อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ในด้านการให้ความสนใจว่าไม่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่เองควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในส่วนที่ไม่มีคุณภาพ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะต้องทำให้ผู้มาขอใช้บริการมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเกียรติเมื่อมาใช้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความไพเราะ ให้การต้อนรับผู้ขอใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สอบถามความต้องการของผู้ขอใช้บริการว่าต้องการสิ่งใด และหาวิธีการแนวทางที่จะช่วยเหลือให้ได้ตามที่ประสงค์ นอกจากนี้ควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มาขอใช้บริการ ไม่ด่วนตัดสินใจและนำข้อท้วงติงต่างๆ ไปปรับปรุงและปรับเปลี่ยนจุดบกพร่องของตน เพราะจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานทั้งระดับกองและมหาวิทยาลัยต่อไป

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้ความสนใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการให้ความสนใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. การให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น	1.57	มีคุณภาพ
2. การให้ความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่องาน	1.50	ไม่มีคุณภาพ
3. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มาติดต่อ	1.48	ไม่มีคุณภาพ
4. การให้เกียรติกับผู้ที่มาติดต่องาน	1.42	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.49	ไม่มีคุณภาพ

2.2 มิติด้านการให้ความใส่ใจ

ความใส่ใจ คือ พยายามศึกษาค้นหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
ในงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและสำเร็จลุล่วง มีการเอาใจใส่และให้บริการ
ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยบริการที่ยิ้มแย้มและแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าว สอดคล้องตามคำกล่าวของ วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539: 7-8) คือ การ
บริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องประกอบด้วย การยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจ
ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้ใช้บริการและตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ นอกจากนี้จะต้องมีความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะบริการ รวมถึงการให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ
โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 การแสดงออกที่กระตือรือร้นในการให้บริการที่ยิ้มแย้ม อยู่ใน
ระดับที่มีคุณภาพ โดยมีความคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.74 ส่วนการติดตามเรื่องของผู้ที่มาติดต่อจนสำเร็จ
นั้น ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีความคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.50

จากผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการให้

ความใส่ใจ ว่ามีคุณภาพ ในประเด็น การเอาใจใส่และการให้บริการอย่างเท่าเทียม การแสดงออกที่กระตือรือร้น ในการให้บริการที่เข้มแข็งของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.65 ส่วนการติดตามเรื่องของผู้ที่มาติดต่อจนสำเร็จ นั้น ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่า ไม่มีคุณภาพ อาจเนื่องมาจากปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ มีมาก อาจทำให้ไม่มีเวลามากพอที่จะติดตามงานในแต่ละเรื่องได้ตามกำหนดเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้งานในส่วนนี้ไม่มีคุณภาพ แนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีผลการบริการด้านการให้ความใส่ใจที่มีคุณภาพในทุกส่วน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีการวางแผนการทำงาน โดยมีการเรียงลำดับความสำคัญของงาน ตามเงื่อนไขเวลา เช่น งานใดเร่งด่วนที่สุด ควรจะทำก่อน เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ขอใช้บริการก็ควรมีการติดตามงานกับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน เพื่อช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น เช่น ควรโทรศัพท์มาสอบถามความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ เป็นต้น ในการทำงานถ้าช่วยกันทั้งสองฝ่าย งานสามารถสำเร็จและบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้ความใส่ใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการให้ความใส่ใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. การเอาใจใส่และให้บริการอย่าง เท่าเทียมทุกคน	1.73	มีคุณภาพ
2. การแสดงออกที่กระตือรือร้นในการให้ บริการที่เข้มแข็ง	1.73	มีคุณภาพ
3. มีการติดตามเรื่องของผู้ที่มาติดต่อจนสำเร็จ	1.50	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.65	มีคุณภาพ

2.3 มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ

ความตั้งใจ คือ การตั้งใจทำงานให้เกิดผลและเป็นประโยชน์ตามเป้าหมายขององค์กร (รัตติยา เขียวแป้น: 2547) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ของงาน ได้รับบริการที่ตรงเวลาและรู้สึกคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ

ผลการวิจัย ดังแสดงในตาราง 6 พบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการให้บริการกับผู้มาติดต่อแล้ว ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่า อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 มีการจัดบริการให้ตรงเวลา อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.40 และ มีความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.37

จากผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการบริการอย่างตั้งใจ ว่าไม่มีคุณภาพ คือ ไม่มีการจัดบริการให้ตรงเวลา และไม่มีความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูล อาจเนื่องมาจาก ผู้มาขอใช้บริการมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ ที่ให้ข้อมูล และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เสนอแนวทางหรือทางเลือกอื่นให้ผู้ขอใช้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.47 ส่วนการให้บริการกับผู้มาติดต่อแล้วทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่า อาจจะเพราะขอรับบริการได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ได้ตรงตามความต้องการ จึงส่งผลให้การบริการในส่วนนี้มีคุณภาพ

เนื่องจากมิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ ในภาพรวมการให้บริการไม่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีการแก้ไข ในส่วนของงานที่ไม่มีคุณภาพ คือ ด้านการจัดบริการอย่างตรงเวลา และความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ของงาน แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะต้องเร่งดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็วที่สุด และควรจะมีการกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ขอใช้บริการทราบล่วงหน้าว่า การให้บริการในแต่ละเรื่องจะต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อยเพียงไร และจะต้องจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่างๆ อะไรบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองผู้ใช้บริการได้มากที่สุด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ และมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำและสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้โดยไม่ติดขัด เป็นต้น

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการให้บริการอย่างตั้งใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการบริการอย่างตั้งใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. การให้บริการกับผู้มาติดต่อแล้ว ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่า	1.65	มีคุณภาพ
2. มีการจัดบริการให้ตรงเวลา	1.40	ไม่มีคุณภาพ
3. มีความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์	1.37	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.47	ไม่มีคุณภาพ

2.4 มิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ

ความเต็มใจ หมายถึง การให้บริการด้วยความยินดี โดยไม่มีเงื่อนไข และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น

ผลการวิจัย พบว่าผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.55

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการบริการอย่างเต็มใจว่ามีคุณภาพ เพราะบุคลากรให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อว่าจะได้รับบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังกล่าว สอดคล้องกับคำกล่าวของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 6) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

ตาราง 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการบริการอย่างเต็มใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ	1.60	มีคุณภาพ
2. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด	1.55	มีคุณภาพ
รวม	1.58	มีคุณภาพ

2.5 มิติด้านการบริการอย่างจริงใจ

ความจริงใจ คือ มีความทุ่มเท เสียสละ อดทน ซึ่งทำให้งานนั้นไม่เกิดข้อบกพร่องหรือ ข้อผิดพลาด และได้รับความสำเร็จ (ที่มา <http://gotoknow.org/blog/copqa/55351>)

ผลการวิจัย พบว่าผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการมีความรับผิดชอบในการให้บริการกับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 มีการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 และการมีการแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 ซึ่งแนวทางในการแก้ไขควรจะเป็นแนวทางเดียวกันกับมิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ ในส่วนของการให้ความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ของงาน โดยจะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บริการกับผู้ให้บริการ และมีหนังสือหรือเอกสารอ้างอิงต่างๆ และสามารถจะตอบข้อซักถามที่อยู่ภายในขอบข่ายงานที่รับผิดชอบได้ และแสดงความจริงใจในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ถ้าหากผู้ให้บริการมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ของงานแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจในบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ ต่อไป

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างจริงจัง

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการบริการอย่างจริงจัง	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. มีความรับผิดชอบในการให้บริการกับ ผู้มาติดต่อ	1.55	มีคุณภาพ
2. มีการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม	1.52	มีคุณภาพ
3. มีการแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ และเชื่อใจได้	1.48	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.52	มีคุณภาพ

2.6 มิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ

ความเข้าใจ คือ กระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถกรุ่นคิดถึงสิ่งนั้น และสามารถซึมโน้ตทัศน์ (concept) เพื่อจัดกับกับสิ่งนั้นได้อย่างเพียงพอ สิ่งทีกล่าวถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งทางกายภาพก็ได้ เช่น บุคคล สถานการณ์ และสาร (วิกิพีเดีย, 2549: 2)

ผลการวิจัย พบว่าผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องของข้อมูล อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องกับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.45

แนวทางในการแก้ไขเพื่อให้มิติด้านการบริการอย่างเข้าใจมีคุณภาพ ในส่วนที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุง คือ การให้บริการอย่างถูกต้อง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีการสอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริง และมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการพัฒนาตนเองในที่สุด นอกจากนี้ หากเกิด

ข้อผิดพลาดหรือสิ่งดีที่เกิดขึ้นจะทำให้ตรวจสอบได้ว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุใดและใครควรจะได้รับผิดชอบ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ จะส่งผลให้เกิดผลดีต่อองค์กรในทุกด้านๆ ดังนั้นบุคคลจึงควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและต่อเนื่อง นอกจากนี้ จะต้องมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและนำไปปฏิบัติ ปรับปรุง เพื่อจะทำให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตาราง ๑๖ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการบริการอย่างเข้าใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ของข้อมูล	1.52	มีคุณภาพ
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้อง กับผู้มาติดต่อ	1.47	ไม่มีคุณภาพ
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ อย่างแท้จริง	1.45	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.48	ไม่มีคุณภาพ

2.7 มิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ

รู้ใจ คือ การที่ผู้ให้บริการทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการอะไร เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

ผลการวิจัย ในตาราง 10 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการบริการอย่างรู้ใจ จากเจ้าหน้าที่มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว สมใจผู้มาติดต่องาน อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 และอีกด้านหนึ่ง เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ด้วยเช่นกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.50

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า มิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ ของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น บุคลากรควรรักษาการให้บริการในด้านนี้ต่อไป

ตาราง 10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการอย่างรู้ใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว		
สนใจผู้มาติดต่องาน	1.70	มีคุณภาพ
2. เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง	1.57	มีคุณภาพ
รวม	1.64	มีคุณภาพ

2.8 มิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ

น้ำใจ คือ ความรู้สึกทางใจที่เกิดขึ้นโดยมิได้มีสาเหตุทางวัตถุ เช่น ความเสียสละ ความรักระเบียบวินัย ความเมตตาเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ คนที่มีจิตภาคน้ำใจเป็นใหญ่จะมีความสำคัญมากที่สุดกว่าเหนือกว่าสิ่งอื่น ๆ (<http://isc.ru.ac.th/data/ED0000742.doc>)

ผลการวิจัย ในตาราง 11 พบว่า ผู้ที่ให้ข้อมูลมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความสุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อได้รับความประทับใจในการให้บริการในทุกขั้นตอนอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

ตาราง 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความ สุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาติดต่อ	2.00	มีคุณภาพ
2. เจ้าหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อได้รับความ ประทับใจในการให้บริการในทุกขั้นตอน	2.00	มีคุณภาพ
รวม	2.00	มีคุณภาพ

ผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมทั้ง 8 มิติ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 แสดงว่าบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ปรีทรรศ ศิลปกิจ (2541: 20-21) ที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า คุณภาพการให้บริการ ในหน่วยงานราชการหลายแห่ง ยังมีปัญหาที่ไม่น่าพึงพอใจอีกมาก ทั้งนี้ไม่ใช่เรื่องของการ ขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ หรือการขาดแคลนบุคลากรผู้ให้บริการแต่อย่างใด แต่เป็นเรื่องของพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดี ก็คือการให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการนั่นเอง เมื่อประชาชนมารับบริการจากหน่วยงานราชการ สิ่งที่เขาต้องการได้แก่ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย การให้ความสำคัญ ไม่ตรีจิตและมิตรภาพที่ดี ซึ่งคุณภาพบริการจะต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการ (feeling to do) เป็นตัวกระตุ้นและชักนำความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ และในการนำความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ (knowledge to do) มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จะต้องประกอบด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (unconscious communication) และระดับความสัมพันธ์ ทางพฤติกรรม (behavior communication)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทรรศนะโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละมิติที่ได้รับการตอบสนอง ทั้งนี้ หากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มาติดต่องานอย่างเหมาะสมในแต่ละมิติ แล้วย่อมจะพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ให้มีระดับที่สูงยิ่งขึ้นไป

ตาราง 12 แสดงภาพรวมทุกมิติของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์

มิติการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. การให้ความสนใจ	1.49	ไม่มีคุณภาพ
2. การให้ความใส่ใจ	1.65	มีคุณภาพ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	1.47	ไม่มีคุณภาพ
4. การบริการอย่างเต็มใจ	1.58	มีคุณภาพ
5. การบริการอย่างจริงใจ	1.52	มีคุณภาพ
6. การบริการอย่างเข้าใจ	1.48	ไม่มีคุณภาพ
7. การให้บริการอย่างรู้ใจ	1.64	มีคุณภาพ
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	2.00	มีคุณภาพ
รวม	1.60	มีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แม่โจ้

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามบัญชีรายชื่อที่รวบรวม ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2548 เท่านั้น จำนวน 60 คน เครื่องมือรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสารนั้น นำเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาแนะนำเพื่อความถูกต้องและแม่นยำตรงตามเนื้อหา (content validity) จากนั้นนำแบบทดสอบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อกับกองวิเทศสัมพันธ์ จำนวน 20 ชุด ผลการทดสอบความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.78 แสดงว่า แบบสอบถามนี้ มีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 31 ปี อายุมากที่สุด 45 ปี น้อยที่สุด 21 ปี ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษา จำนวน 14 คน ส่วนจำนวนบุคลากรแบ่งเป็นสังกัด ดังนี้ สังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 13 คน สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 11 คน สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 10 คน สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 3 คน สังกัดสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร จำนวน 3 คน และสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร จำนวน 2 คน ตามลำดับ ส่วนลักษณะงานที่ผู้ขอใช้บริการขอรับบริการมากที่สุด คือ ด้านทุนการศึกษา การฝึกอบรม คุงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ ต่อมา คือ ด้านการเดินทางไปราชการ ต่างประเทศ ศึกษาคุงาน ความร่วมมือ ศึกษาคู่, ด้านการต้อนรับแขกทั้งในและต่างประเทศ, ด้านการทำต่อ/ขยายเวลาของวิชา และ มาติดต่อขอรับบริการ ด้านอื่นๆ ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุราชการ 1-5 ปี

2. ผลการวิจัยถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้ง 8 มิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มิติด้านการให้ความสนใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงาน มหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 ได้แก่ประเด็น การให้ความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่องาน การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มาติดต่อ และการให้เกียรติกับผู้ที่มาติดต่องาน เป็นลำดับ ๆ ไป

2. มิติด้านการให้ความใส่ใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงาน มหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 ซึ่งได้แก่ประเด็น การเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคน และการแสดงออกที่กระตือรือร้นในการให้บริการที่ยิ้มแย้ม ในการทำงานถ้าจะให้เกิดความราบรื่นสำเร็จลุล่วง และเป็นทีพอใจของผู้ขอใช้บริการต้องมีความใส่ใจ ในรายละเอียดของงานชิ้นนั้น ๆ จึงจะถือว่ามีบริการเป็นอย่างดี

3. มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 ซึ่งมีประเด็น การจัดบริการให้ตรงเวลา และความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์

4. มิติด้านการบริการอย่างเต็มใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 ซึ่งมีประเด็นแรกคือ ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ และประเด็นที่สอง คือ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งสองอย่างนี้เป็นสิ่งสำคัญมาสำหรับเรื่องการให้บริการ เพราะการจะทำอะไร ทุกอย่างให้ดีต้องมีความเต็มใจจึงจะมีคุณภาพ

5. มิติด้านการบริการอย่างจริงใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 ในภาพรวมแล้วมิติด้านนี้มีคุณภาพก็จริง แต่ก็ยังมีสิ่งที่ทำให้คุณภาพดังกล่าวไม่สมบูรณ์ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ เพราะการจะทำให้ผู้ขอรับบริการน่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ เจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตใจ และความทุ่มเท เสียสละ ออกทนอย่างแท้จริง

6. มิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 ซึ่งมีประเด็นแรกคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ไม่ถูกต้องกับผู้มาติดต่อและอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 ซึ่งมีประเด็นที่สองคือ ไม่สามารถให้ความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง ในส่วนนี้ เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาตนเองให้มากขึ้นและต้องศึกษาถึงหลักของการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

7. มิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 ซึ่งมีประเด็นแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว สมใจผู้มาติดต่องาน และประเด็นที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อ ได้อย่างถูกต้อง

8. มิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่เคยมาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ซึ่งมีประเด็นแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความสุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาติดต่อ และประเด็นที่สองคือ เจ้าหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อได้รับความประทับใจ ในการให้บริการในทุกขั้นตอน อย่างไรก็ตามเมื่อสรุปในภาพรวมแล้วพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในทั้ง 8 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 โดยมีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการให้ความสนใจ ที่ไม่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.49) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการให้ความใส่ใจ ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.49) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ ที่ไม่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.47) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างเต็มที่ ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.58) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างจริงใจ ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.52) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ ที่ไม่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.48) มีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างรู้ใจ ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 1.64) และมีระดับของคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ ที่มีคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 2.00)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ แต่ยังคงมีการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บุคลากรของกองวิเทศสัมพันธ์ควรได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ระบบการให้บริการ

และเสริมสร้างระบบการทำงานของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ที่มีคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ มิติด้านการให้ความสนใจ เช่น การให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่องาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานและการให้เกียรติกับผู้มาติดต่องาน ส่วนมิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ เช่น การจัดบริการให้ตรงเวลา และมีความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ ของงาน และมีมิติที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ มิติด้านการบริการอย่างเข้าใจ เช่น เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องกับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้การทำงานดีขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อบุคคลและหน่วยงานดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับรองอธิการบดีฝ่ายการต่างประเทศ

1. ควรจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างรองอธิการบดีที่รับผิดชอบดูแลกองวิเทศสัมพันธ์และบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ เดือนละ 2 ครั้ง เพื่อหามาตรการในการปฏิบัติงานใหม่ทั้งระบบ
2. ควรมีคำสั่งมอบหมายให้กองวิเทศสัมพันธ์ จัดทำมาตรฐานการให้บริการและดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเสนอรองอธิการบดีฝ่ายการต่างประเทศ
3. ควรมีการจัดประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ และสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ มาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์

1. ควรจะมีการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ในการพัฒนาตนเองในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการภายในหน่วยงาน
2. ควรนำนโยบายจัดทำมาตรฐานการให้บริการและดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. ควรจัดโครงการเพื่อไปฝึกอบรม ศึกษาดูงาน จากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำความรู้ ความเข้าใจ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานมาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน ตลอดจนมหาวิทยาลัย

4. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงช่องทาง การเสนอหนังสือ หรือกระบวนการปฏิบัติงาน ในแต่ละขั้นตอนว่าเป็นอย่างไร ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาบุคลากรกองอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานให้บริการการศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างไรบ้าง
2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์โดยศึกษาจากบุคลากรและนักศึกษาที่เคยมาใช้บริการเท่านั้น โดยไม่ได้แยกกลุ่มในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้รับบริการแต่ละประเภทเพื่อให้ข้อมูลมีความลึกในรายละเอียดมากขึ้น
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่บุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประสบในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้หาวิธีที่ถูกต้องและเหมาะสมในการแก้ปัญหาต่อไป

บรรณานุกรม

- กองวิเทศสัมพันธ์. 2548. โครงการจัดตั้งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์. เชียงใหม่: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (อัครา).
- กรรณิการ์ ภูประเสริฐ. 2527. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กองการเจ้าหน้าที่. 2548. เอกสารแสดงข้อมูลจำนวนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: งานทะเบียนประวัติ: กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (อัครา).
- กองบริการการศึกษา. 2548. เอกสารแสดงข้อมูลจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (อัครา).
- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. 2537. "การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบ เบ็ดเสร็จ". วารสารข้าราชการ 29, 5 (พฤษภาคม): 23-24.
- จำเนียร ช่วงโชติ. 2532. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นวลลักษณ์ นุชบง. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นำชัย ทนุผล. 2540. วิธีการเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญเดิม พันธอบ. ม.ป.ป. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ปรีธรรม ศิลปกิจ. 2541. พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชนี เขยจรยา เมตตา วิวัฒนานุกูล และฉรินันท์ อนุวัชศิริวงศ์. 2541. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด.
- พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์. 2549. อภิปรัชญา (Metaphysics). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://isc.ru.ac.th/data/ED0000742.doc> (8 มกราคม 2549).

- พิระพงษ์ ดวงสนิท. 2545. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ
มัลลิกูเทคในจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2547. หนังสือสร้างปัญญาเพื่อแผ่นดิน. เชียงใหม่: โรงพิมพ์สิรินาฏการพิมพ์.
 รัตติยา เขียวแป้น. 2547. ชุมชนคนคุณภาพ “พัฒนาตน พัฒนาองค์กรก้าวหน้า”.
 [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://gotoknow.org/blog/copqa/55351> (6 ตุลาคม 2549).
 วิกีพีเดีย สารานุกรม. 2549. “ความเข้าใจ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://gotoknow.org/lean-together/51097> (20 พฤศจิกายน 2549).
 วีรพงษ์ เจดิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาชน จำกัด.
 วีระพล ทองมา. 2534. การใช้พลังอำนาจของเกษตรอำเภอตามการรับรู้ของเกษตรกรตำบลและเจ้า
พนักงานเคหกิจเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
 สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
 ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540. จิตวิทยาพัฒนาทางชีวิตทุกช่วงวัยแนวคิดเชิงทฤษฎี.
 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 สมชาย กิจจรรอง. 2547. ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็มไอที
 คอนซัลติ้ง.
 สมิต สัมภูกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน
 จำกัด.
 สุชา จันทร์เอม. 2531. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
 สุดจิต จันทร์ประทีน. 2535. “การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต
กรุงเทพมหานคร”. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 สุรศักดิ์ เดชะมนิสถิตย์. 2540. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.
 สุรางค์ จันทร์เอม. 2529. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
 อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). **ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป
 ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมด มีจำนวน 3 หน้า แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ..... ปี (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้ถือเป็น 1 ปี)

3. หน่วยงานที่สังกัด.....

4. ลักษณะของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

ทุนการศึกษา

การฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศ

การทำต่อ/ขยายเวลาของวีซ่า

การเดินทางไปราชการต่างประเทศ ศึกษาดูงาน ความร่วมมือ ศึกษาต่อ

ต้อนรับแขกทั้งในและต่างประเทศ

อื่น ๆ ระบุ.....

5. อายุราชการ ปี (สำหรับบุคลากรเท่านั้น)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ในแต่ละข้อความและโปรดกาเครื่องหมาย (✓) ลงท้ายข้อความคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
<u>การให้ความสนใจ</u>		
1. การให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น		
2. การให้เกียรติกับผู้ที่มาติดต่องาน		
3. การให้ความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่องาน		
4. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มาติดต่อ		
<u>การให้ความใส่ใจ</u>		
1. การเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคน		
2. การแสดงออกที่กระตือรือร้นในการให้บริการที่ยิ้มแย้ม		
3. มีการติดตามเรื่องของผู้ที่มาติดต่อจนสำเร็จ		
<u>การบริการอย่างตั้งใจ</u>		
1. มีความมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์		
2. มีการจัดบริการให้ตรงเวลา		
3. การให้บริการกับผู้มาติดต่อแล้ว ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่า		
<u>การบริการอย่างเต็มใจ</u>		
1. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด		
2. ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ		
<u>การบริการอย่างจริงใจ</u>		
1. มีการแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้		
2. มีความรับผิดชอบในการให้บริการกับผู้มาติดต่อ		
3. มีการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม		

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
การให้บริการอย่างเข้าใจ		
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง		
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องของข้อมูล		
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องกับผู้มาติดต่อ		
การบริการอย่างรู้ใจ		
1. เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง		
2. เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว สมใจผู้มาติดต่องาน		
การบริการอย่างมีหัวใจ		
1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความสุภาพอ่อนน้อมกับผู้มาติดต่อ		
2. เจ้าหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อได้รับความประทับใจในการให้บริการในทุกขั้นตอน		

ขอขอบคุณที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม

สิริอัจฉรา ทิพวงษ์ ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

นามผู้วิจัย	นางสาวสิริอัจฉรา ทิพวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	15 ธันวาคม 2515 อายุ 35 ปี
ภูมิลำเนา	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2534 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตรบัณฑิต (ปวท.) สาขาการบัญชี โรงเรียนศรีธนา- พาณิชย์การเทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 จบการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันเทคโนโลยี- การเกษตรแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 จบการศึกษาระดับปริญญาเอกศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538-2540 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ รองอธิการบดีฝ่ายทรัพย์สิน สังกัดงานเลขานุการ ผู้บริหาร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541-2542 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษและวิเทศสัมพันธ์ สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543-2545 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองกลาง

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2545-2548 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ
รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและการต่างประเทศ
สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2549
ถึงปัจจุบัน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเลขานุการ
รองอธิการบดีฝ่ายการต่างประเทศ
สังกัดงานเลขานุการผู้บริหาร กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการไปศึกษาดูงาน พ.ศ. 2546
ศึกษาดูงาน ด้านศิลปวัฒนธรรม การจัดการ
สิ่งแวดล้อมและพัฒนา ณ เมืองปักกิ่ง ประเทศ
สาธารณรัฐประชาชนจีน