



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

เพื่อการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ

The Satisfaction of Yala Rajabhat University's Students
towards the services of Yala Rajabhat University's Masjid
in order to Enhance the Effectiveness of Service

โดย

รอมย์ มอติ

มะนาวาวิ มามะ

อับดุลรอแม สุธลง

มูหัมมัดสุหมี เสงยามา

อ็กมัล เป็ญหาวัน

ฮัสบุลลอฮ์ นะดาร์านิง

ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณบำรุงการศึกษาประจำปี 2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเพื่อการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ชื่อผู้วิจัย นายรอมย์ มอหิ และคณะ

คณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ปีที่สำเร็จ 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการรับบริการของมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากร 2) ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษามุสลิมมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจากวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยการคัดเลือกสาขาวิชาที่มีนักศึกษามุสลิมล้วน ได้แก่ สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และสาขาวิชาภาษามลายูระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งหมด 170 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยวิธีการเชิงสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจเป็น 2.71 (จากคะแนนเต็ม 5)
2. ด้านกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจเป็น 2.6 (จากคะแนนเต็ม 5)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจเป็น 2.79 (จากคะแนนเต็ม 5)
4. ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ค่าความพึงพอใจเป็น 3.77 (จากคะแนนเต็ม 5)

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และมาก โดยด้านที่นักศึกษาพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารและสถานที่ที่เหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77, 2.79 และ 2.71 ตามลำดับ ส่วนด้านที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ ในส่วนท้ายของการวิจัยนักศึกษาได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาการบริการของมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และนักวิจัยได้ให้เสนอแนะต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา มัสยิดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, มัสยิด, การบริการที่มีประสิทธิภาพ



Title The Satisfaction of Yala Rajabhat University's Students towards
the services of Yala Rajabhat University's Masjid in order to Enhance
the Effectiveness of Service

The Researcher Mr.Romyi Morhi and Team

Faculty	Humanities and Social Sciences
Institute	Yala Rajabhat University
Year	2015

Abstract

The purpose of this research was to study the students' satisfaction towards the Masjid's services of Yala Rajabhat University in 4 aspects which are 1) facilities 2) provided activities 3) service of staff 4) building atmosphere of the mosque. The data was collected from 170 students of Yala Rajabhat University. The research population are all student of Yala Rajabat University and the sample consists of 170 student from Bachelor and Master degree's student of Teaching Islamic Education program and Bachelor degree's student in Malay language program in Yala Rajabat University. The sample by purposive sampling. The instrument used in this study was 5 point rating scale questionnaire. The data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation. The result were found

1. The satisfaction of students to facilities of the mosque was 2.71 (from 5)
2. The satisfaction of students to activities of the mosque was 2.6 (from 5)
3. The satisfaction of students to staff of the mosque was 2.79 (from 5)
4. The satisfaction of students to building atmosphere of the mosque was 3.77 (from 5)

The result revealed that students were satisfied towards the Mosque's services generally at moderated level with the score of mean at 2.96. If considered each aspect, the study found that for 3 highest satisfaction parts were building atmosphere, staff's service and facilities with the score of mean at 3.77, 2.79 and 2.71. And the lowest satisfaction was provided activities. At the last part of this study the researcher suggested that the problem suggested by respondent should be solved to enhance the quality service of YRU's Mosque in the future.

Keywords: Satisfaction, Masjid, Effectiveness of services.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ลักษณะความพึงพอใจ	9
ขอบข่ายของความพึงพอใจ	10
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ	14
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	20
ความพึงพอใจในการบริการ	22
ทฤษฎีขวัญกำลังใจ	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการสร้างเครื่องมือ	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัย	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุป	46
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	49
ประวัตินักวิจัย	52
ภาคผนวก	56



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
	39
ซ	39
	40

- 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. แบ่งตามเพศ
- 2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. แบ่งตามสาขาวิชา
- 3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. แบ่งตามความถี่ในการใช้บริการมัลติมีเดีย
- 4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ
- 6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. ด้านอาคารสถานที่
- 8 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในแต่ละด้าน
- 9 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 10 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ
- 11 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 12 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัลติมีเดีย มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านอาคารสถานที่

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการมัสยิด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณอธิการบดี และคณะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ (สวพ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการจัดทำวิจัยครั้งนี้

การดำเนินการวิจัยมีอาจสำเร็จล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือของคณบดี และคณาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณาจารย์ในคณะครุศาสตร์ ที่ให้การสนับสนุนการใช้อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ในการดำเนินการจัดทำวิจัย จนโครงการนี้สำเร็จล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบคุณเพื่อนร่วมทีมวิจัย ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอ อีกทั้งขอขอบคุณภรรยา และลูกชายทั้งสอง ที่คอยให้กำลังใจเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จล่วงไปด้วยดี



รอมย์ มอหิ

ธันวาคม 2558

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มัสยิดเป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งในอิสลาม เป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์และพัฒนามุสลิมให้เป็น มุอฺมินที่สมบูรณ์ มัสยิดตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้กลายเป็นสัญลักษณ์ที่โดดเด่นของชุมชนมุสลิม และเป็นสัญลักษณ์ที่สามารถบ่งบอกถึงความเจริญรุ่งเรือง และความเสื่อมถอยของชุมชนนั้นๆ ได้อย่างดี ในสมัยของท่านศาสดามุฮัมมัด (ซ.ล.) เมื่อท่านได้เดินทางอพยพจากนครมักกะห์ สู่นครมาดีนะห์ สิ่งแรกที่ท่านได้สร้างก็คือ มัสยิด เพื่อเป็นศูนย์รวมของมุสลิม และเป็นสถานที่ๆ ท่านนบี (ซ.ล.) ได้วางแผนพัฒนาสังคม อบรมบ่มลักษณะนิสัยที่ดีงามให้แก่ผู้คนในสังคม จนสังคมในสมัยของท่านนบี (ซ.ล.) สงบสุขและเจริญรุ่งเรือง จนมีคนขนานนามท่านนบีว่า เป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง โดยท่านได้เปลี่ยนแปลงสังคมที่อยู่ในความมืดมิดและความอับอายมุข สู่ความสว่างและความดีงาม (บรรจง บินกาชัน, 2556) และในทุกยุคทุกสมัย สังคมมุสลิมไม่ว่าจะอยู่แห่งหนใด สิ่งที่เราสามารถสังเกตเห็นได้ชัดก็คือจะมีการสร้างมัสยิด และจะร่วมกันละหมาดในมัสยิด ดังนั้นมัสยิดคือ ศูนย์รวมของกิจการของมุสลิม อันได้แก่ การบริหารงานชุมชน การอบรมให้ความรู้ทางศาสนา การแก้ปัญหาสังคม การบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ยากไร้ การเลี้ยงดูเด็กกำพร้า การร่วมมือกันบำเพ็ญประโยชน์ให้สังคม และอื่นๆที่นำประโยชน์สู่ส่วนรวม จากสิ่งทีกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับมัสยิดในฐานะองค์กรพัฒนาชุมชน นับเป็นประเด็นร่วมสมัย และน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาสังคม บริการวิชาการแก่ชุมชน มีการเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรต่างๆ มากมาย ภายใต้สโลแกน คลังปัญญาแห่งชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยแห่งนี้ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2477 เดิมทีเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู ต่อมาได้พัฒนาเป็นวิทยาลัยครู และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้วยเหตุที่นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นมุสลิม มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญกับกิจการของศาสนาอิสลามและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การกวนอาซูรอ งานเมาลิด เป็นต้น และเมื่อปี พ.ศ. 2557 ได้สร้างมัสยิดขึ้นในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อเป็นสถานที่ละหมาดให้กับนักศึกษามุสลิมและบุคคลทั่วไปที่เข้ามาทำภารกิจในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มัสยิดแห่งนี้ยังเป็นสถานที่ให้องค์ความรู้ทางศาสนาและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในวิชาการศาสนา

มัสยิด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หรือเรียกสั้นๆ ว่า มัสยิด มรย. เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่สำคัญและเพิ่งเปิดใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้วยความคาดหวังจากคณะบริหารมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้ องค์กรนี้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของนักศึกษา และเป็นสถานเรียนรู้ ตลอดจนประกอบศาสนกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและนักศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตามตั้งแต่ก่อตั้งมัสยิดแห่งนี้จนถึงปัจจุบันยังไม่มีมีการสำรวจถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมัสยิด ทำให้ทีมวิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการในมัสยิด มรย.เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาองค์กรและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อการใช้บริการมัสยิด มรย.
2. เพื่อทราบถึงปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการมัสยิด มรย และแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาการจัดการมัสยิด มรย.ให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจในการใช้บริการมัสยิด มรย.ในด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมที่ให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ และอาคารสถานที่ที่เหมาะสม

- ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษามุสลิมทั้งหมดในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามุสลิม 2 สาขาวิชา ดังนี้

- สาขาวิชาภาษามลายู จำนวน 100 คน
- สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา จำนวน 70 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 170 คน

การได้มาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยเลือกสาขาวิชาที่มีนักศึกษาที่เป็นมุสลิมล้วน เพราะมัสยิดเป็นสถานที่ประกอบศาสนกิจของมุสลิม ดังนั้นผู้ที่เข้าใช้บริการของมัสยิดก็ต้องเป็นมุสลิม ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกนักศึกษาจากสาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษาและสาขาวิชาภาษามลายู ซึ่งทั้งสองสาขาวิชานี้มีนักศึกษามุสลิมล้วน ซึ่งจะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเข้าใจในหลักศาสนาอิสลาม และบทบาทหน้าที่ของมัสยิด และผู้วิจัยสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยได้ง่ายเพราะเป็นมุสลิมด้วยกันและสะดวกต่อการเก็บข้อมูล

- ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา มรย.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลผลิต (Output) : ผลที่เกิดขึ้นทันทีหรือผลที่เกิดขึ้นโดยตรงหลังจากดำเนินการวิจัยเสร็จ
 - 1.1 ได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของนักศึกษากับการให้บริการของมัสยิด มรย
 - 1.2 ได้ทราบถึงความบกพร่องของการบริหารและการบริการของมัสยิด มรย
 - 1.3 ได้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขของการบริการของมัสยิด
2. ผลลัพธ์ (Outcome) : ผลที่เกิดต่อเนื่องมาจากผลผลิต
 - 2.1 มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงการให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น
 - 2.2 มีการนำเสนอแนวทางแก้ไขแก่ผู้รับผิดชอบโดยตรง

2.3 มีการเห็นวิธีการของการพัฒนาการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของมัสยิดต่อผู้ใช้บริการ

3. ผลกระทบ (Impact) : ผลกระทบระยะยาวซึ่งเกิดเป็นจุดหมายปลายทาง หรือผลต่อเนื่อง

3.1 ได้รูปแบบ (Model) ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

มัสยิด มาจากภาษาอาหรับมีความหมายตามรากศัพท์ คือสถานที่สำหรับซุญญัต ส่วน ซุญญัต หมายถึง การวางหน้าผากแนบพื้น คำว่ามัสยิด **مَسْجِد** มาจากคำว่า **سَجَد** ที่แปลว่าการก้มกราบ เป็นสถานที่ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับการละหมาดและการประกอบศาสนกิจอื่นๆ (อับดุลเลาะห์ หนุ่มสุข, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับมัสยิดที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 ซึ่งระบุว่า “มัสยิด หมายความว่า สถานที่ซึ่งมุสลิมใช้ประกอบศาสนกิจโดยจะต้องมีละหมาดวันศุกร์เป็นปกติและเป็นสถานที่สอนศาสนาอิสลาม” (สำนักกฎหมายมนตรี, 2540) ส่วนมัสยิด ในที่นี้หมายถึง มัสยิดในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ความพึงพอใจ (satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเพื่อการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพครั้งนี้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การใช้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พงศ์ศักดิ์ นามวรรณ (2537, หน้า 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความ

ต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็ จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อ ความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความ ต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการ ตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความ ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลัง จากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้าน สังคม จะเริ่มเป็นสิ่งสูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการ อยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทาง สังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการ ที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของ ตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่ มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตน คาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory)

ในช่วงปี ค.ศ.1969 เคลย์ตัน อัล เดอร์เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่

รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS :G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมา ได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความ ต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์ เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างกัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เฮอริชเบิร์ก เมาส์เนอร์และสไนเดอร์แมน (อ้างถึงใน พรหมิณ ฐวสินธุ์ 2538, หน้า22-25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จาก อุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคนปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบิร์ก เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้

รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดูแลเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูง (Maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค่าจูงประกอบด้วย

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจ ของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็น สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกาย หรือวาจาที่แสดงถึงความพันธอันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้นเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกล จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูง เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้อง กับ เชลเลย์ (อ้างถึงใน จิรวิทย์ เดช

จรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มี 3 ความหมายด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องการ 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

มนตรี เียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจลดลงหรือไม่เกิด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็น เหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรณพิมล ก้านนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเกี่ยวกับสิ่งที่ คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้า อาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มา

ใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 24-37)

1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณา ในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การ

ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีส้น การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบ ความคิดหวังจากบริการต่าง ๆ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยม ศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

- ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967, หน้า90) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้

ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้ บุคคลเกิดความพอใจในงาน

- ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

- การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

- เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

- หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดี ขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

- สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ ทุกคนภายในกลุ่ม ปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็น ประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์ และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับ หน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือ ผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้ง สองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ใน กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ อย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาใน องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัยข้อมูล ต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะ ตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้า เป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของ งานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึง ควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งใน การให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณา จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2.การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการ ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับ ปรับคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจ ในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้นับเชื่อใจ แก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการ ทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน มักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็ต่ำกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคง ปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่ พึงพอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขา ถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการ วันหยุด วัน พักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิ ดทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะ ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสาร ที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการ ดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจ ในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้ เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงใน การบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการ ให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตาม ความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

การให้บริการของรัฐ บรรจง กาญจนกุล (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 25) ให้ ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภท ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต ถาวร โภธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนรา พรรค์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจาย สินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้อง คำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐ กับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับ ประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดย

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์ สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออก กฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การ สาธารณสุข การ บริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของ ประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะ พึงพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อ มาขอรับ บริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการ ประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อกับงานก็จะได้รับ ความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่ จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้อง เสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การ ของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์ และแดเนียล ได้เสนอแนวทางการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทาย หรือไม่พูดกันนาน พูด เป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการ ต้องผ่านขั้นตอน อะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการ ตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และประสาน สัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 30) ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมี พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่าง กันไป ขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ ของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจาก การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ ประชาชน เกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขา หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ขายหาด (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัฉนา โทบุญ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 40) ให้แนวคิด ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมือง มหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาได้จากการ บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องของเอกสาร
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
3. ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 41) ให้แนวคิด ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่อการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน
4. ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

สมเกียรติ สมพงษ์ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขต รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก คุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม

2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) กล่าวว่า แคช (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มืองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มารยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาความีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคช และแดเน็ต มา ดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การผู้ให้บริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การผู้ให้บริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชน อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับ

กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคล และต่อส่วนรวม

1.4 ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์การเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทัศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือ ระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่สะดวกรวดเร็ว มากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนม กันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองใน เวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนใน ห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของ

ราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจดังได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรูสึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการ จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

กุลธนา พงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคน เกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์วัลด์ และคูแรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ บัณมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดย มีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และค่า ประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ บริการ

เวิร์ธมา (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เพนซานสกี และโธมัส (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) ได้เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ การ ให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอคติชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า

เทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รัชศาสตร์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด

มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรักษ์ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดย เป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ บั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวม

ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ศึกษาในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะ ทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้ เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดิย์ และ แอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณ และคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจ ทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และ ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

ความหมายของการบริการ ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งาน บริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้

เทคนิคการให้บริการที่ดี ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใช้ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

หลักการให้บริการ กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าหมายถึงการที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความ รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัย ต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ ชั้น บังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มา ติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะคือ

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคน

ใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานใน หน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิด ความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตร ประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณา ในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใด ลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการ จะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิด ปัญหาทาง อารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด

นอกจากนี้ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า หลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะ เน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้อง ว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิ ประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการ ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อ ราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้ง เกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มา ติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายาม จัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการ แข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการ

พัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้อำนวยความสะดวกต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับบริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

ทฤษฎีขวัญกำลังใจ

การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ลูกวิธนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ซึ่งสามารถสรุปทฤษฎีให้เหมาะสมกับขวัญและกำลังใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 : 109) (Maslow's hierarchy of needs) กล่าวว่าความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้น คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มาประยุกต์ใช้ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ องค์การจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่าง ๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรคและ

การมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนหรือการจัดสวัสดิการ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น ความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคาม เสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่ การงาน รายได้ที่มั่นคง สม่าเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจงใจด้วยการ สร้าง ความรู้สึกไม่หวาดระแวง เกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะถูกปลดออกจากการงานโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคนรู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) หรือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่รักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความรัก ความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใย ดูแล ช่วยเหลือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สมารถทำได้การจูงใจพนักงานประเภทนี้จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการหรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงานการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์กรไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวแสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้ดี

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สมารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุปคือ ความต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจูงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จของตน เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีลำดับความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Need Theories) : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness-Growth Theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

Alderfer (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 : 111) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

ลักษณะตามข้อสมมติฐาน และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับ

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก ด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสภาพที่ยอมรับทางสังคม

3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี ERG นี้ (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 390) จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ

1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทย่อยนั้นจะอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนี้ ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

2) ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูง มีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไป มีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสดำเนินการที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม) การตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่นี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เอง ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึง สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโต หรือความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ถ้า

หากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับ การตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่ม ความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

3. ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) : ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) Frederick Herzberg เป็นเจ้าของทฤษฎี ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation Maintenance Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ สุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory) Frederick Herzberg (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 : 112) ได้แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของ Maslow คือ ความต้องการการยกย่องนับถือ และต้องการความสำเร็จ

2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน สถานภาพในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตามทฤษฎีความต้องการ

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หากขาดปัจจัยสุขอนามัย อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ เช่น การนัดหยุดงานของบริษัท ห้างร้านหรือโรงงาน เพื่อเรียกร้องค่าจ้างแรงงาน ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้คนทำงานพึงพอใจ แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่พุง หรือธำรงรักษาไว้ และป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ และรวมตัวกันเรียกร้องหรือต่อรองเท่านั้น

ทำนองเดียวกัน ปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่ปัจจัยที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่เป็นปัจจัยจูงใจคนงานภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางานั้นได้แก่ การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีก จนกระทั่งมีความเชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษา ซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1) งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้าง ผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างเหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

3) พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภณ พงศ์สุพัต (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการ บริการของ โรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของโรงพยาบาล ชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และ ระดับรายได้มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ยั้งรวมถึง ปัจจัย ทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ และปัจจัย ทางด้านการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

วาสนา พงษ์พิงศ์สิทธิ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ มีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับเป็นกลาง มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวัง และ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มี ต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการ ติดต่อสื่อสารและการ ให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับ สำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่ แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน เขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขต แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการ ให้บริการของ สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการ ให้บริการของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อ การติดต่อสื่อสารของ

สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพและรายได้ที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

อรรถกรณ์ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ รายการวิทยุจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ พึงพอใจ ผล การทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ กับ ระดับ การศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กับความ พึงพอใจ ที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กับความ พึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะ บริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และ ฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาคำขอการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบ บรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้ คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ ประสบปัญหาระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้น ฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบ รายชื่อ ฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุดและไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของ ฐานข้อมูล ซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนใน เขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง

4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับ ปานกลาง จากผล การวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขต เทศบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ ปานกลาง

กิตติพงศ์ ขลิบแยม (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการให้บริการของ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักรผลการวิจัยพบว่า

กฤษณ์ โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542, หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย

นอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.6 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.5 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 ด้านความสะดวกความพึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.9 ที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุด เกี่ยวกับการจัดการ บริการของห้องรอตรวจ สถานที่สำหรับรอตรวจคับแคบไม่เหมาะสมที่นั่งก่อนเข้ารับบริการ ตรวจไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอตรวจนานเกินไป ด้านการประสานบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 18.9 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอยโดยเฉพาะห้องบัตรกับห้อง ตรวจ การค้นประวัติล่าช้า หรือหาแฟ้มประวัติ ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย และการให้ เกียรติผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 21.2 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ น้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 74.2, 79.1 และ 82.8 ตามลำดับ

สักรินทร์ อยู่ผ่อง (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเอกสาร ด้านบุคลากร

การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมัสยิดในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีหลายเรื่อง เช่นการวิจัยของ อับดุลเลาะห์ หมู่สุข (2553) ได้ให้คำนิยามมัสยิดว่า มัสยิดมาจากภาษาอาหรับมีความหมายตามรากศัพท์ คือ สถานที่สำหรับขุญุด ส่วนขุญุด หมายถึง การวางหน้าผากแนบพื้น อย่างไรก็ตาม ความในบริบททางศาสนาของมัสยิด คือ สถานที่ซึ่งจัดเตรียมไว้สำหรับการละหมาดท่าเวลาอย่างถาวร ความหมายในบริบททางศาสนาของมัสยิดดังที่กล่าวมาสอดคล้องกับความหมายของ มัสยิดที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 ซึ่งระบุว่า “มัสยิด หมายความว่า สถานที่ซึ่งมุสลิมใช้ประกอบศาสนกิจ โดยจะต้องมีละหมาดวันศุกร์เป็นปกติและเป็นสถานที่สอนศาสนาอิสลาม”

มัสยิดนั้นเป็นบ้านของอัลลอฮ์ โดยที่อัลลอฮ์ตะอาลาซึ่งพระองค์ได้กล่าวคำว่ามัสยิดในอัลกุรอานไว้ 28 ครั้ง และพระองค์ได้เรียกร้องให้ทำการสร้างชีวิตชีวาให้กับมัสยิด ไม่ว่าจะเป็นด้วยการสร้างที่เป็นการบูรณะหรือการทำให้สะอาดใหม่มัสยิด ดังคำรัสของพระองค์หมายความว่า

“แท้จริงผู้ที่ทำการบูรณมัสยิดนั้นคือผู้ที่ศรัทธาต่ออัลลอฮ์ และวันสุดท้าย” (อัต-เตาบะ: 18)

และภารกิจแรกของท่านเราะซูลุลลอฮ์ (ซ.ล.) ได้ทำทันทีเมื่อท่านเดินทางมาถึงยังเมืองมาดีนะฮ์ คือ การสร้างมัสยิด มัสยิดในสมัยของท่านศาสนานั้นไม่ใช่เป็นเพียงสถานที่สำหรับการทำอียาดะฮ์ แต่ยังเป็นศูนย์กลางของกิจการอื่นๆ อีกมากมาย (อิสมาอีล กอเซ็ม, 2557)

การละหมาดญุมอะฮ์ (วันศุกร์) เป็นสิ่งฟัรฎูในรอบสัปดาห์เป็นวันอีตรออบสัปดาห์ และที่อัลลอฮ์ทรงกำหนดให้ทำญุมอะฮ์ในวันนั้น ล้วนแสดงถึงความจำเป็นยิ่งยวด (วาญิบ มุอักกัต) ที่เพิกเฉยเสียมิได้อัลลอฮ์ตะอาลา ได้ตรัสว่าความว่า "โอ้บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย เมื่อการเรียกร้องเพื่อการละหมาดจากวันศุกร์ได้ถูกประกาศขึ้น ดังนั้น พวกท่านจงรีบเร่งไปสู่การรำลึกถึงอัลลอฮ์ และจงละจากการค้าขาย (ไว้ชั่วคราว) นั้นเป็นการดีสำหรับพวกท่าน หากพวกท่านได้ทราบ (ถึงคุณค่าของมัน)" (อัล-ญุมอะฮ์: 9)

ความสำคัญของมัสยิด

ความสำคัญของมัสยิดปรากฏชัดนับแต่ยุคของบรมศาสดามุฮัมมัด (ซ็อลฯ) มาแล้วเมื่อครั้งที่ท่านเดินทางถึงนครมดีนะฮ์ในปี ฮ.ศ. 1/ค.ศ. 622 สิ่งแรกที่ท่านลงมือทำในการสถาปนาสังคมแบบอิสลามก็คือการก่อสร้างมัสยิดที่เรียกกันว่ามัสยิดนะบะวีย์ซึ่งถือเป็นศูนย์บัญชาการของทุกเรื่องราวที่ทรงความสำคัญต่อสังคมมดีนะฮ์ในยุคนั้น (อิบราฮีม ณรงค์รักษาเขต, 2550)

พันธกิจของมัสยิดนั้นถือเป็นดัชนีชี้วัดการดำรงอยู่ของสังคมมุสลิมการสร้างความรู้เรื่องแก่มัสยิดจึงนับเป็นการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนด้วยเหตุนี้เราจึงพบว่าอัลกุรอานได้จัดให้การบำรุงรักษา เอาใจใส่ และปฏิบัติตามพันธกิจแห่งมัสยิดเป็นสัญลักษณ์ของความศรัทธาที่บุคคลมีต่อองค์อัลลอฮ์พระผู้เป็นเจ้าทั้งนี้ตามนัยยะแห่งซูรอฮ์อัตเตาบะฮ์ อายะฮ์ที่ 18 ความว่า “อันผู้ที่จะสร้างความรุ่งเรืองแก่มัสยิดก็มีแต่ผู้ซึ่งศรัทธาต่ออัลลอฮ์และต่อวันอาคิรฮ์ ดำรงละหมาด จ่ายซะกาตและไม่กริ่งเกรงสิ่งใดนอกจากอัลลอฮ์ทั้งคนเหล่านี้ต่างหากที่จะเป็นผู้ได้รับทางนำ” วิสุทธี บิลละเต๊ะ (2557) ได้กล่าวในบทความเรื่อง “บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดต่อชุมชน” ว่ามัสยิดเป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งในอิสลาม เป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์และพัฒนามุสลิมให้เป็น มุอฺมินที่สมบูรณ์ มัสยิดตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้กลายเป็นสัญลักษณ์ที่โดดเด่นของชุมชน มุสลิม และเป็นสัญลักษณ์ที่สามารถบ่งบอกถึงความเจริญรุ่งเรืองและความเสื่อมถอยของชุมชนนั้นๆ ได้อย่างดี การให้ความสำคัญกับมัสยิดในฐานะองค์กรพัฒนาชุมชน นับเป็นประเด็นร่วมสมัย และน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง บทความนี้จึงขอมีส่วนร่วมในการให้ความกระจ่างต่อประเด็นดังกล่าว เพียงหวังว่า ชุมชนมุสลิมในปัจจุบันจะได้หันมาให้ความสำคัญกับองค์กรมัสยิดไม่ใช่ในฐานะ แค่เพียงเป็นสถานที่ละหมาดเท่านั้น แต่ในฐานะขององค์กรที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ตามศาสนบัญญัติอีกด้วย อัลกุรอานได้เสนอว่ามัสยิดนั้นจะต้องสถาปนาบนรากฐานของการศรัทธาเท่านั้น ฉะนั้นการก่อสร้างมัสยิดบนรากฐานอื่นจากการศรัทธา จึงถือว่าผิดหลักการและเหตุผล

ดังนั้นมัสยิดในยุคปัจจุบันควรจะเป็นทั้งสถานที่ประกอบศาสนกิจ และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับศาสนา เพื่อให้มัสยิดเป็นศูนย์รวมของมุสลิมในกิจการทางศาสนาและกิจการทางสังคมและวัฒนธรรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการ มัสยิด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

นักศึกษามุสลิมมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ทั้งหมด

2. กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษามุสลิม 2 สาขาวิชา ดังนี้

- สาขาวิชาภาษามลายู จำนวน 100 คน
- สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา จำนวน 70 คน
- รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 170 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการการสุ่มแบบเจาะจง เนื่องจากนักศึกษาทั้งสองสาขานี้ เป็นนักศึกษามุสลิมทั้งหมด จึงง่ายต่อการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและง่ายต่อการอธิบายให้เข้าใจเกี่ยวกับหลักการของอิสลามที่เกี่ยวข้องกับมัสยิด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานบริการต่างๆ เช่น โรงพยาบาล ห้างสมุด เป็นต้น

วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามของงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบเพื่อหาค่า IOC ได้แก่ 1. อาจารย์ ดร. อับดุลรอแม สุหลง อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เชี่ยวชาญด้านอิสลามศึกษา 2. อาจารย์ ดร. ตายูติน อุสมาน อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชน และมีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารมัสยิดในชุมชน และ 3. อาจารย์ ดร.มูหัมมัดสุหมี เสงยา อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น Reliability เมื่อได้เครื่องมือที่มีคุณภาพแล้วจึงได้นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมชี้แจงนักศึกษา (กลุ่มตัวอย่าง) เกี่ยวกับจุดประสงค์ของงานวิจัย
2. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง
3. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม
4. รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรม Excell และ SPSS เพื่อให้ได้ค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป จำนวนและคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหา ค่า ร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ให้คะแนนสำหรับการประมาณค่าตามแบบ Likert Scale แก่คำตอบ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ
 - 2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทน์ (Best & Kahn, 1993) ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

คำนวณจากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนในกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทนจำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้คำนวณหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเนื้อหาไปตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง IOC ซึ่งผู้ที่ตรวจสอบเป็นผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการศาสนา และสังคมศาสตร์ ได้แก่

1. อาจารย์ ดร. อับดุลรอแม สุลหลง อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เชี่ยวชาญด้านอิสลามศึกษา

2. อาจารย์ ดร. ตายูติน อูสมาน อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชน และมีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารมัสยิดในชุมชน

3. อาจารย์ ดร.มูหัมมัดสุหมี เสงยา อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการมัสยิด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (มัสยิด มรย.) มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อการใช้บริการมัสยิด มรย.
2. เพื่อทราบถึงปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการมัสยิด มรย และแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาการจัดการมัสยิด มรย.ให้มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่อการใช้บริการมัสยิด มรย.

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัสยิด มรย.แบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	31.8
หญิง	116	68.2
รวม	170	100

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.8 เพศหญิงร้อยละ 68.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัสยิด มรย. แบ่งตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
การสอนอิสลามศึกษา	70	41.2
ภาษามลายู	100	58.8
รวม	170	100

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน แบ่งเป็นสาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา ร้อยละ 41.2 และสาขาวิชาภาษามลายูร้อยละ 58.8

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ใช้บริการมัสยิด มรย.แบ่งตามความถี่ในการใช้บริการมัสยิด

ความถี่ของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	0	0
นานๆครั้ง	68	40.0

เฉพาะละหมาดวันศุกร์	1	0.6
บ่อยครั้ง	89	52.4
ทุกเวลาละหมาด	12	7.1
รวม	170	100

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน แบ่งเป็นผู้ที่เข้ามัสยิดบ่อยครั้ง ร้อยละ 52.4 ผู้ที่เข้ามัสยิดนานๆ ครั้ง ร้อยละ 40.0 ผู้ที่เข้ามัสยิดทุกเวลาละหมาด ร้อยละ 7.1 และผู้ที่เข้ามัสยิดเฉพาะละหมาดวันศุกร์ ร้อยละ 0.6

1.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการมัสยิด มรย. ในด้านต่างๆ

1.2.1 ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการมัสยิด มรย. ด้านทรัพยากรสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านทรัพยากรและ สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพอเพียงของผ้าละหมาด	3.00	.942	ปานกลาง
ความพอเพียงของคัมภีร์อัลกุรอาน	2.85	.971	ปานกลาง
ความพอเพียงของรองเท้าเอาน้ำละหมาด	2.71	.873	ปานกลาง
ความพอเพียงของอุปกรณ์ทำความสะอาด	2.65	.873	ปานกลาง
ความพอเพียงของเครื่องโสตทัศน	2.72	.807	ปานกลาง
ความเพียงพอของที่วางรองเท้า	2.35	1.068	น้อย
ภาพรวม	2.71	.54917	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 จะเห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สิ่งที่นักศึกษาพอใจมากที่สุดคือ ความพอเพียงของผ้าละหมาด ความพอเพียงของคัมภีร์อัลกุรอาน และความพอเพียงของเครื่องโสตทัศน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.0, 2.85, และ 2.72 ตามลำดับ ส่วนความพอเพียงของที่ขึ้นวางรองเท้า นักศึกษามีความพอเจิน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.35

1.2.2 ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการมัสยิด มรย. ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
มีบริการอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรม	2.54	.911	ปานกลาง
มีการอาซานที่ตรงเวลา	2.73	1.171	ปานกลาง
มีอิหม่ามละหมาดทุกเวลา	2.63	1.156	ปานกลาง
คอยเติบให้อาวาห์ในคุตบะห์ไม่ยาวเกินไป	2.71	.881	ปานกลาง
มีบริการให้คำปรึกษาปัญหาทางศาสนา	2.39	1.122	น้อย
ภาพรวม	2.60	.83134	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 จะเห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสิ่งที่นักศึกษาพอใจมากที่สุดคือ มีการอาสานตรงเวลา คอเต็บให้อีวาทไมยาวเกินไป และมีอห่มามละหมาดทุกเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73, 2.71 และ 2.63 ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมการให้คำปรึกษาปัญหาทางศาสนา นักศึกษามีความพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการมัสยิด มรย. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	2.68	1.079	ปานกลาง
มีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ	2.38	.890	น้อย
ให้คำแนะนำระเบียบในการรับบริการ	2.45	.904	น้อย
รับฟังปัญหาและพยายามหาทางแก้	2.77	1.167	ปานกลาง
ใช้วาจาที่สุภาพและให้เกียรติ	3.69	1.311	มาก
ภาพรวม	2.79	.60016	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 จะเห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.79 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าสิ่งที่นักศึกษาพอใจมากที่สุดคือ ใช้วาจาที่สุภาพ การรับฟังปัญหาและพยายามหาทางแก้ และการให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69, 2.77 และ 2.68 ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมให้คำแนะนำระเบียบในการรับบริการ นักศึกษามีความพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8

1.2.4 ด้านอาคารสถานที่ละหมาด

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการมัสยิด มรย. ด้านอาคารสถานที่ละหมาด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
มัสยิดมีความเงียบสงบ	3.70	1.249	มาก
มัสยิดมีแสงสว่างเพียงพอ โถงสบายตา	3.94	1.177	มาก
มัสยิดมีอุณหภูมิที่เย็น	4.14	1.181	มาก
มัสยิดสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย	3.71	1.184	มาก
ที่เอนน้ำละหมาดอยู่บริเวณที่เหมาะสม	3.38	1.264	ปานกลาง
ภาพรวม	3.77	.75032	มาก

จากตารางที่ 7 จะเห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความน่าอยู่ของอาคารละหมาด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าสิ่งที่นักศึกษาพอใจมากที่สุดคือ มัสยิดมีอุณหภูมิเย็น มัสยิดมีแสงสว่างเพียงพอ โถงสบายตา มัสยิดสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย มัสยิดมีความเงียบสงบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14, 3.94, 3.71 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนสถานที่เอนน้ำละหมาดอยู่บริเวณที่เหมาะสม นักศึกษามีความพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8

1.2.5 สรุปภาพรวม

ตารางที่ 8 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในแต่ละด้าน

ด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก	2.71	.54917	ปานกลาง
ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ	2.60	.83134	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.79	.60016	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม	3.77	.75032	มาก
ภาพรวม	2.96	.43816	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 จะเห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการมัสยิต มรย. อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สิ่งที่นักศึกษาพอใจมากที่สุดคือความน่าอยู่ของอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77, 2.79 และ 2.71 ตามลำดับ ส่วนด้านกิจกรรมที่ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60

2. ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการมัสยิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และแนวทางแก้ไข

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่นักศึกษาสะท้อนปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของมัสยิตมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและจัดข้อมูลที่ได้ให้เป็นหมวดหมู่และนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัสยิต มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ผ้าละหมาดเก่าและไม่เพียงพอ	1.อยากให้มีผ้าละหมาดเพิ่มและอยากให้ช่วยกันเก็บผ้าละหมาดให้เรียบร้อยหลังจากเสร็จภารกิจ
2.ไม่มีกระจกไว้ส่องดูความเรียบร้อยก่อนละหมาด	2.อยากให้มีกระจก
3.ไม่มีพรมเช็ดเท้าทำให้พื้นลื่น และสกปรก	3.อยากให้มีพรมเช็ดเท้า
4.ผู้หญิงวางรองเท้าเกะกะหน้าบันได เพราะไม่มีชั้นวางรองเท้า	4.อยากให้มีชั้นวางรองเท้า
5.ไม่มีที่แขวนผ้าคลุม	5.อยากให้มีที่แขวนผ้าคลุม
6. ไม่มีการบริการน้ำดื่ม	6.อยากให้มีจุดบริการน้ำดื่ม

จากตารางที่ 9 จะเห็นว่า ปัญหาด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาต้องการให้มีการจัดทรัพยากรเพิ่ม ได้แก่ ฝ่าละหมาด กระจก พรหมเช็ดเท้า ชั้นวางรองเท้า ที่แขวนผ้าคลุม และจุดบริการน้ำดื่ม

2.2 ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัสยิด มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. เวลาละหมาดร่วมไม่ได้ยินเสียงอิหม่าม	1.อยากให้อิหม่ามใช้ไมค์ในขณะที่จะหมาด
2.ไม่มีการสอนความรู้ทางศาสนาให้นักศึกษา	2.อยากให้มีการอบรมหรือสอนความรู้ทางศาสนา
3.ไม่มีข่าวประชาสัมพันธ์สถานการณ์โลกมุสลิมปัจจุบัน	3.อยากให้ม็อบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวโลกมุสลิม
4.ไม่มีบอร์ดกิจกรรมชี้แจงระเบียบการใช้บริการมัสยิด	4.อยากให้ม็อบอร์ดกิจกรรม

จากตารางที่ 10 จะเห็นว่า ปัญหาด้านกิจกรรมที่ให้บริการส่วนใหญ่ นักศึกษายังไม่พอใจ และนักศึกษาได้เสนอแนะกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมอบรมหรือสอนความรู้ทางศาสนา อยากให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และบอร์ดกิจกรรม

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัสยิด มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยและนักศึกษาซึ่งมีภาระงานเกี่ยวกับการเรียนการสอนจึงไม่สามารถรับผิดชอบงานที่มัสยิดได้ตลอดเวลา	1.อยากให้มีคนดูแลมัสยิดโดยตรงที่ไม่ใช่นักศึกษาและไม่ใช้กรรมการผู้ดูแลมัสยิด ควรมีการจ้างผู้ดูแลมัสยิดโดยเฉพาะ
2.ไม่มีคนทำความสะอาด เพราะที่ผ่านมามีอาจารย์และนักศึกษาบางคนที่อาสาทำความสะอาด	

จากตารางที่ 11 จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และนักศึกษา ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ประจำ จึงทำให้งานบริการขาดความสม่ำเสมอ และไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ และนักศึกษาได้เสนอแนะให้มีการจ้างผู้ดูแลมัสยิดโดยเฉพาะ

2.4 ด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาถึงปัญหาการใช้บริการมัสยิด มรย. และแนวทางแก้ไข ด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. สถานที่อาบน้ำละหมาดหญิงด้านหลังไม่สามารถอาบน้ำละหมาดได้เพราะอยู่ในที่แจ้ง ผู้ชายสามารถมองเห็นได้	1.อยากให้สร้างกำแพงหรือม่านปิดกั้นสถานที่อาบน้ำละหมาดหญิงให้มิดชิด
2. ก๊อกน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้	2.อยากให้เพิ่มก๊อกน้ำเอน้ำละหมาด
3. ในอาคารละหมาดและสถานที่อาบน้ำละหมาดมีน้ำขัง	3.อยากให้มีช่องระบายน้ำในสถานที่อาบน้ำละหมาด
4. ฝนรั่ว เวลาฝนตกจะมีน้ำขึ้นบนพื้น (ฝ่ายหญิง)	4.ต้องการให้ปรับปรุงห้องละหมาดชั้นบน
5. สถานที่ละหมาดอยู่ไกลและอยู่ในที่มิดชิด บางคนไม่รู้ว่ามีมัสยิดอยู่ไหน	5.อยากให้มีป้ายแนะนำทางไปมัสยิด
6. ไม่มีห้องน้ำบริเวณมัสยิด	6.อยากให้มีห้องน้ำบริเวณมัสยิด

จากตารางที่ 12 จะเห็นว่า ปัญหาของนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม คือ สถานที่อาบน้ำละหมาด โดยเฉพาะฝั่งผู้หญิงที่มีน้ำขังบ่อย และอยู่ในที่โล่งคนภายนอกสามารถมองเห็นได้ ปัญหารองลงมาคือ สถานที่ละหมาดอยู่ในที่มิดชิดไม่เป็นที่รู้จัก และไม่มีห้องน้ำอยู่บริเวณมัสยิด ซึ่งนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยให้ปรับปรุงอาคารให้ในส่วนที่รั่วซึม อยากให้ทำม่านปิดกั้นสถานที่อาบน้ำละหมาดหญิง ให้มีป้ายบอกทางไปมัสยิด และอยากให้มีห้องน้ำที่อยู่บริเวณมัสยิด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการมัสยิดราชภัฏยะลา เป็นความพยายามที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของมัสยิดราชภัฏยะลา เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของมัสยิดให้ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยจากข้อคิดเห็นจากนักศึกษาผู้มารับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นที่คาดหวังว่า หากได้นำไปใช้ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งได้แก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปผู้มารับบริการได้อย่างแท้จริง

สรุป

ผลการวิจัยที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และมาก โดยด้านที่นักศึกษาพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารและสถานที่ละหมาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77, 2.79 และ 2.71 ตามลำดับ ส่วนด้านที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ

2. ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และแนวทางแก้ไข

2.1 ปัญหาด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีปัญหา ดังนี้

- 2.1.1 ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องขาดทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ผ้าละหมาด กระจุก ผ้าเช็ดเท้า ชั้นวางรองเท้า ไม้แขวนผ้าคลุม และจุดบริการน้ำดื่ม
- 2.1.2 แนวทางแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของนักศึกษา ควรจัดหาทรัพยากรที่ขาดแคลนมาเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2.2 ปัญหาด้านกิจกรรมที่ให้บริการ พบว่ามีปัญหา ดังนี้

- 2.2.1 ปัญหาด้านกิจกรรม นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมที่จัดขึ้นในมัสยิดยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา และยังขาดบอร์ดกิจกรรมและบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเครื่องโสตทัศน
- 2.2.2 แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น นักศึกษาให้ความเห็นว่าควรซื้อบอร์ดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ และเครื่องโสตทัศน ให้เพียงพอในอาคารมัสยิดเพื่อให้นักศึกษาจะได้ติดตามข่าวสารกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นในมัสยิด และยังได้เสนอให้มีการจัดอบรมหรือการสอนความรู้ทางศาสนา

2.3 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีปัญหา ดังนี้

- 2.3.1 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ นักศึกษาได้สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบอยู่ ณ.ปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นอาจารย์และนักศึกษาที่มีภาระงานด้านอื่น จึงไม่มีเวลาดูแลการบริการในมัสยิด
- 2.3.2 แนวทางแก้ไข นักศึกษาได้เสนอว่าควรจ้างเจ้าหน้าที่เฉพาะ อย่างน้อย คน มาดูแลความเรียบร้อยและการบริการของมัสยิด

2.4 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ละหมาด พบว่ามีปัญหา ดังนี้

- 2.4.1 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความสีกหรือของตัวอาคารทำให้มีน้ำขังในบางพื้นที่ และสถานที่อาบน้ำละหมาดสำหรับนักศึกษาหญิง เป็นสถานที่โปร่ง บุคคลภายนอกสามารถมองเห็นได้ และปัญหาก๊อกน้ำไม่เพียงพอ ตลอดจนห้องน้ำที่อยู่ไกลจากอาคารมัสยิด และอาคารมัสยิดอยู่ในที่มืดซิดทำให้บุคคลภายนอกไม่รู้ว่ามัสยิดอยู่ที่ไหน
- 2.4.2 แนวทางแก้ไข นักศึกษาได้เสนอแนะว่าควรปรับปรุงส่วนที่สีกหรือของอาคารมัสยิดและสถานที่อาบน้ำละหมาดของนักศึกษาหญิงควรมีม่านกัน และควรเพิ่มก๊อกน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา และควรเขียนป้ายบอกทางไปมัสยิด ตลอดจนสร้างห้องน้ำให้อยู่ใกล้บริเวณมัสยิด

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะว่า มัสยิดยังขาดทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ผ้าเช็ดเท้า ผ้าละหมาด กระຈกชั้นวางรองเท้า ไม้แขวนผ้าคลุม และจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น
2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาด้านกิจกรรมที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมที่จัดขึ้นยังไม่เป็นที่พอใจของนักศึกษา จึงนำไปพิจารณาและปรับปรุงให้ดีขึ้น พร้อมกันนี้นักศึกษาได้เสนอแนะให้มีบอร์ดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ และมีการอบรมความรู้ทางศาสนา
3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีความเจ้าหน้าที่ประจำทำให้การให้บริการขาดช่วง ไม่สม่ำเสมอ
4. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่นักศึกษาพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการออกแบบของมัสยิดนี้มีโครงสร้างที่ปลอดภัย โครงสร้างแข็งแรง และแสงสว่างสามารถเข้าถึงได้ ทำให้บรรยากาศเย็นสบาย นำเข้ารับบริการ อย่างไรก็ตามในด้านนี้นักศึกษายังไม่พอใจกับบริเวณที่อาบน้ำละหมาดที่มีน้ำขัง และไม่มีพรมเช็ดเท้า ทำให้แฉะและสกปรกมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ต่อการใช้บริการมัสยิดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ และเมื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขแล้ว ก็ควรต้องปฏิบัติในการแก้ปัญหาการให้บริการตามรายงานผลการวิจัย ดังนั้นวิจัยที่จะต่อยอดเรื่องนี้ ควรเป็นเรื่อง ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและการจัดกิจกรรมในมัสยิด หรือ เรื่อง การพัฒนากิจกรรม แผนงาน โครงการให้บริการมัสยิด เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับกรรมการมัสยิด

จากผลการวิจัยที่ปรากฏ กรรมการมัสยิดควรนำข้อมูลไปวิเคราะห์ปัญหาที่ละประเด็น และหาวิธีเพื่อแก้ปัญหาการให้บริการของมัสยิดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

มัสยิดคือ องค์กรหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นอกจากเป็นสถานที่ประกอบศาสนกิจแล้ว มัสยิดยังเป็นสถานที่อบรมปณิธาน และพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับองค์กรนี้และสนับสนุนทั้งงบประมาณและบุคลากรเพื่อพัฒนาให้มัสยิดมีบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะต่อผู้ใช้บริการ

เนื่องจากมัสยิด เป็นสถานที่ประกอบศาสนกิจของมุสลิม ดังนั้นถือว่ามุสลิมทุกคนเป็นเจ้าของมัสยิด ด้วยเหตุนี้มุสลิมผู้ใช้บริการควรจะช่วยกันสอดส่องดูแลมัสยิด เสมือนกับว่าดูแลบ้านของตนเอง ผู้ใช้บริการควรมีจิตสำนึกในการรักษาทรัพยากรของมัสยิด เช่น ไม่ทำให้ผ้าละหมาดขาดหรือเสียหาย ไม่ทิ้งขว้างไม้กวาด หรือทำให้อุปกรณ์ใดๆ ในมัสยิดเสียหาย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการควรช่วยกันดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของมัสยิด เช่น เมื่อใช้ผ้าละหมาดเสร็จแล้วควรพับผ้าละหมาดและวางไว้ที่เดิม และควรวางรองเท้าหน้าอาคารมัสยิดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น



กฤษฎณ์ สุภณราพรรัตน์. (2548). ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมงอบๆ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. ม.ป.ท.

กฤษฎณ์ โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจต่อให้บริการของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข สาธารณสุขศาสตร์,มหาวิทยาลัยมหิดล

กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยวและธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว.

ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร, โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรมการปกครองท้องถิ่น. (2536). คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น

กิจติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (รัฐศาสตร),มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิตติยา ปรีดีติลล. (2542). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอน 32304. หน่วยที่ 8-15 สาขาวิทยาการจัดการ.

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ภาค

- วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวิณี เดชจินดา. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการจำกัด ภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง**. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม) : 11-14.
- โชคชัย ชัยธวัช. (2547). **นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซี.พี. บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). **Service Mind : การมีจิตมุ่งบริการ**. เทศบาล 100,2 (ก.พ.2548) 35-38.
- ธนพร ชุมวราฐานี. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาพัฒนาชุมชน สำนักเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บรรจง บินกาชัน. (2556). **ประวัติศาสตร์อิสลาม เล่ม 1 พิมพ์ครั้งที่ 2**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสืออิสลาม
- บังอร ผงผ่าน. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะดา เวชประสิทธิ์. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล ธวัสนิจ. (2538). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยุศักดิ์ นามวรรณ. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น**. มปป.
- ไพศาล วงษ์อารี. (2552). **บทบาทคณะกรรมการมัสยิดต่อการพัฒนาชุมชนมุสลิม: ศึกษากรณีมัสยิดในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร**. สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์
- มนรี เฉียบแหลม. (2536). **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). **เอกสารการสอนชุดองค์การและการจัดการงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วรารณ รัชตะวรรณ. (2539). **ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์และคณะ. (2554). **ทฤษฎีองค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
- วาสนา พุทธิพงศ์สิทธิ์. (2544). **การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วานและพรรณพิมล ก้านนก. (2545). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิสุทธิ บิลล่าเต๊ะ. 2012. **บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอิสลามประจำมัสยิดต่อชุมชน**. ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานสำนักจุฬาราชมนตรีประจำภาคใต้ หัวหน้าฝ่ายวิชาการและการต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดสงขลา (<http://www.skthai.org/index.php?mo=3&art=41982428>. 05/11/2557)

- แวอุซัง มะแตเฮาะ. (2539). **บทบาทมัสยิดในสามจังหวัดชายแดนใต้**. ปัตตานี : วิทยาลัยอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีฉบับน มัชร. 1419. ลิขาน อัลอาหรับ. ดาร อิทยาอ อัลตุรอ. ไบรุต พิมพ์ครั้งที่ 2 เล่มที่ 3 หน้า 205.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสารการพิมพ์.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). **การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน**. รามาธิบดีพยาบาลสาร 1,3 (ก.ย. – ธ.ค.38) 91-95.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : สหยาบสื่อและการพิมพ์.
- สักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2545). **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย**. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.
- สากริยา กาเร้ง. (2554). **บทบาทของคณะกรรมการมัสยิดต่อการพัฒนาชุมชนในอำเภอเมือง จังหวัดยะลา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักจุฬาราชมนตรี. (2540). **พระราชบัญญัติการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540** กรุงเทพฯ: สำนักจุฬาราชมนตรี
- สฤัญญา อีรพงศ์ภักดี. (2542). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยิมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปันมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุรพงศ์ แสงสำลี. (2544). **การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติและความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัย เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โสภณ พงศ์สุพัฒ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร**. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อิบราฮิม ณรงค์รักษาเขต. (2550). **ประวัติการศึกษาอิสลาม วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**
- อริญรณ์ ประมวลทรัพย์. (2544). **การเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายก ที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า**. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อับดุลเลาะ หนุ่มสุข. (2553). **บทบาทของมัสยิดในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง (<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=668023>). 05/11/2557
- อิสมาอีล กอเซ็ม. (2557). **บทบาทของมัสยิดที่ควรมีต่อสังคม**. สำนักประชาสัมพันธ์เขต 8 กาญจนบุรี. (<http://www.islammore.com/main/content.php?page=sub&category=61&id=1396>) 05/11/2557.
- อิสมาอีล กอเซ็ม. (2557). **มัสยิด สู่เหรา เหมือนหรือต่างกัน**. ฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ มูลนิธิเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาสังคมขนาดใหญ่. 2008. (http://region8.prd.go.th/ewt_news.php?nid=622) 05/11/2557.
- บทบาทมัสยิดในอิสลาม**. หน้า 7.
- Powell, D.H. (1983). **Understanding human adjustment : Normal adaptation through the Life cycle**. Boston, MA. Little Brown.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to social charge**. Strondsburg, Penn : Powden, Hutohison & Rose.
- Wolman, B.B. (1978). **Dictionary of behavioral science**. Boston, MA. : PWS – Kent.
- Yameme, Taro. (1967). **Statistic : An introduction analysis (3nd.)**. New York : Hamper & Row.

ประวัตินักวิจัย

1. นายรอมยี มอหิ

Mr. Romyi Morhi

-หมายเลขบัตรประชาชน 59599 00016 46 0

-พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ

-หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

- ที่อยู่ 60 ถ.จะปะกียาอุทิศ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา 95000

-หมายเลขโทรศัพท์ 0833988396

-การศึกษา

จบปริญญาตรี ค.บ. การสอนอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยอัลซฮัร ประเทศอียิปต์

จบปริญญาโท ค.บ. การสอนภาษาอาหรับ มหาวิทยาลัยอิสลามนานาชาติ (UIA) ประเทศมาเลเซีย

-สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

ภาษาอาหรับ และเทคนิคการสอน

-ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

เคยทำวิจัยทุน สกว. เรื่องรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอาหรับเพื่อพัฒนาทักษะการพูดอาหรับสำหรับนักเรียนชั้นชานาวิย โรงเรียนสตรีอิสลามวิทยามูลนิธิ ยะลา

2. นายมะนาวาวิ มามะ

Mr. Manavavee Mamah

-เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน

1. 3940200647284

-ตำแหน่งปัจจุบัน

1. อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษามลายู สาขาวิชาภาษามลายู

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี_Malay Language and Linguistics_2549_Universiti Brunei Darussalam

ปริญญาโท_Malay Language and Linguistics 2555_Universiti Brunei Darussalam

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

1. สัทศาสตร์ภาษามลายูและสรีวิทยาภาษามลายู

2. ภาษาศาสตร์มลายู

ประวัตินักวิจัย (ต่อ)

3. ดร.อับดุลรอแมะ สุหลง

Dr. Abdul Ramae Sulong

1. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา

2. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

เลขที่ 133 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000

โทรศัพท์ : 073-299626 โทรสาร : 073-299627

3. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก_University Sains Malaysia_Islamic Civilization_2556

ปริญญาโท_Prince of Songkla University, Pattani Campus_ Islamic Studies_2547

ปริญญาตรี_Sultan Zainal Abidin Islamic College_Islamic Studies_2543

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

การสอนอิสลามศึกษา

1. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

Abdul Ramae Sulong. 2013. Pemikiran Turki Uthmayyah Menurut Syekh Wan Ahmad Bin Muhammad Za'in Al-Fatani Dalam Bukunya Hadiqat Al-Azhar Wa Al-Rayahin. Ph.D. Thesis University Sains Malaysia

ประวัตินักวิจัย (ต่อ)

4. ดร.มุหัมมัดสุหัยมี เสงยามา

Dr.Muhammad suhaimi Haengyama
-เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน
3941000208628
-ตำแหน่งปัจจุบัน
อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา
-หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
-ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี_Al al-Bayt University, Jordan_Islamic_ Jurisprudence and Law 2544
ปริญญาโท_International Islamic University Malaysia
สาขา Islamic Revealed Knowledge_2549
ปริญญาเอก_International Islamic University Malaysia
สาขา Islamic Revealed Knowledge_2555
-สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
อิสลามศึกษา และการสอนอิสลามศึกษา
-ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
- MuhammadsuhaimiHaengyama. (2012). **Community's Understanding Toward Property Mixed with Haram Element**. The 1st International Conference in Islamic Education. YRU, Yala.
- MuhammadsuhaimiHaengyama.(2013). **Arabic language curriculum of Sheik Daud Al-fathani Islamic University, Yala, Southern Thailand**.The 2st National and International Conference in Islamic Education. YRU, Yala.

ประวัตินักวิจัย (ต่อ)

5. นายอักษณ เบ็ญหาวัน

MR. AKMAL BENHAWAN

-เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน

1959900030923

-ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

-หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โทร. 073-255932 โทรสาร. 073255933
ภายใน. 50000

-ประวัติการศึกษา

ประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิตวิชาชีพครู) พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
วิทยาศาสตรบัณฑิต วิทยาการคอมพิวเตอร์ (เกียรตินิยมอันดับสอง) พ.ศ.2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา
มัธยมปลาย พ.ศ.2546 โรงเรียนพัฒนาวินิจฉัยยะลา

6. นายฮัสบลลอห์ นะดาราณิง

Mr. Habullah Naraning

-เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน

3950600131676

-ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษามลายู สาขาวิชาภาษามลายู
-หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

-ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี_Communication_Universitas State Jakarta_2551
ปริญญาโท_Linguistics_Universitas Gadjah Mada Yogyakarta_2555