

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในองค์กร จะต้องอาศัยทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) หลายอย่าง จึงจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ องค์กรหรือหน่วยงานใดขาดทรัพยากรการบริหารหรือมีทรัพยากรการบริหารที่ไม่มีคุณภาพ จะทำให้ประสิทธิภาพการบริหาร งานของหน่วยงานนั้นด้อยลงไป ในบรรดาองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารนั้น คนนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นองค์ประกอบที่เข้าไปสอดแทรกร่วมอยู่ในเกือบทุกขั้นตอนของการบริหารงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นั่นก็คือ ต้องบริหารงานให้ได้ทั้งในงานและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งการที่จะได้มาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนั้น จำเป็นต้องทำให้คนนั้นมีความพึงพอใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (วินัย นาราภิรมย์, 2530 : 11-12)

ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก ยิ่งหากบุคคลได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจ ย่อมได้ผลงานมากกว่าการได้ปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจ หากผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจที่โน้มเอียงไปทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่ทางตรงกันข้ามผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจโน้มเอียงไปทางลบ การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพต่ำลงไปด้วย และถ้าหากบุคคลใดไม่มีความพอใจในงานที่ทำอยู่ ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานก็จะหมดไประดับการทำงานจะลดลง การปฏิบัติงานในหน้าที่เหนื่อยล้า นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานที่ยังนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในการทำงานมากขึ้นด้วย ดังนั้น ในการทำงานใด ๆ หากต้องการให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ควรสร้างจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรักและศรัทธาในงานที่ทำก่อน ๆ ที่จะไปให้บริการแก่ผู้มารับบริการจึงจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้มากที่สุด

สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางทำหน้าที่บริหารงานธุรการและวิชาการแก่ผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งเป็นงานสนับสนุนงานวิชาการส่วนราชการต่าง ๆ ในการทำงานของผู้บริหารที่สายงานสนับสนุนของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รูปแบบการทำงานหลักคือ งานบริการ ทั้งการให้บริการแก่คณาจารย์ ให้บริการแก่ผู้บริหาร ให้บริการแก่นิสิตที่มาติดต่อราชการ รูปแบบการให้บริการก็จะแตกต่างกันไปตามภาระงานโดยตรงของบุคคลนั้น ๆ ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นผู้รับบริการมาถึง เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงเมื่อตนเองเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้อื่น ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจ ความสะดวกใจที่จะติดต่อ ยิ่งถ้าสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการสามารถนำไปขยายผลใช้ในการปฏิบัติงานต่อเนื่อง สร้างผลผลิตที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรที่ตนสังกัด การให้บริการที่ดี ย่อมเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้รับบริการทุกคน การให้บริการที่ดีย่อมมาจากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมาจากผู้ที่มีจิตบริการนั่นเอง จากนั้นจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในคณะและกับบุคคลภายนอก ให้ตระหนักถึงความสำคัญและเรียนรู้เทคนิคเพื่อฝึกฝน พัฒนาการบริการของตน เพื่อผลของการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งในและต่างสายงาน ให้ผู้รับบริการประทับใจเกิดการบอกเล่าปากต่อปากถึงความประทับใจที่ได้รับจากการอำนวยความสะดวกและการบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณบดี ฯ ด้วย

สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ จะประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้จะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ คือ 1) ความพร้อมในการให้บริการ 2) ความมีคุณค่าของการบริการ 3) ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ 4) ความมีไม่ตรีจิตในการบริการ และ 5) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งหลักการสำคัญดังกล่าวผู้ให้บริการจะต้องสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นดัชนีวัดคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในส่วนของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยมีประเด็นปัญหาของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการว่าจะมีความพึงพอใจหรือไม่ หรือมีประเด็นของความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และอยู่ในประเด็นหรือการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นภาพสะท้อนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้รับทราบและนำไปสู่การปรับปรุงงานพัฒนาทั้งตัวผู้ให้บริการและสิ่งที่ให้บริการ (สุวิจิต ฝิวพันธ์ คำ และคณะ. 2548 : 57)

จากบทบาทข้างต้น ภารกิจของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ภารกิจที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างความพึงพอใจ เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้น และเต็มอกเต็มใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้งานนั้นออกมาได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูง (ชยุตพงษ์ สุจิตรานนท์, 2542 : 2) ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จและไม่มีประสิทธิภาพ งานก็จะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่องานหรือผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง และการปฏิบัติงานในหน้าที่ก็จะเฉื่อยชาลงทุกที นอกจากนี้ บุคลากรเหล่านั้นยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ชยุตพงษ์ สุจิตรานนท์, 2542 : 2)

ผู้ศึกษาในฐานะที่ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน เห็นว่าถ้ามีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างแท้จริง คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะพยายามขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ลดน้อยลงไป และพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นของความตั้งใจและความพร้อมเพรียงในการพัฒนาสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้เป็นหน่วยบริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะ ฯ ให้ได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักรวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องสะท้อนปัญหาและความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานะ

ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นิสิตและอาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ ที่มาใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 1,281 คน (รายงานประจำปีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2551 : 19)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นิสิตและอาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ ที่มาใช้บริการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 291 คน โดยเทียบจากตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ต่อจากนั้นผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการกลุ่มสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย

1. ความพร้อมในการให้บริการ
2. ความมีคุณค่าของการบริการ
3. ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ
4. ความมีไมตรีจิตในการบริการ
5. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วง เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2552

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางการใช้บริการ ได้แบ่งความพึงพอใจเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง สภาพที่มีทุกสิ่งทุกอย่างครบครันที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ได้ ความสามารถตกลงใจ ที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อย่างสมบูรณ์

1.2 ความมีคุณค่าของการบริการ หมายถึง การให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบการให้บริการที่ดีให้ผู้รับได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.3 ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรี ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

1.4 ความมีไมตรีจิตในการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป แล้วจะสะท้อนออกมาสู่ภาพที่ปรากฏใน ใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เป็นขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร

1.5 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าแก่ผู้ที่มารับบริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน องค์กรและสังคม

2.นิสิต หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.อาจารย์ หมายถึง อาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หมายถึง สถาบันอุดมศึกษา ด้านการสาธารณสุขทำหน้าที่ผลิต พัฒนานักสาธารณสุขให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ไปสู่ชุมชน ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแลของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลจากการศึกษา จะทำให้สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้บริการของบุคลากรของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ได้ข้อมูลด้านสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY