

บทที่ 2

ทฤษฎี และ นิยาม

ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรจะต้องทำการศึกษาถึงระบบขนส่งจากศูนย์ขนส่งรถไฟฟ้าสู่คณะต่างๆและสำนักงานภายในมหาวิทยาลัย โดยจะใช้ทฤษฎีความพึงพอใจจากองค์ประกอบของคุณภาพซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 อย่างคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะทำการศึกษาโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาความพึงพอใจ

2.1 ประวัติ โครงการรถไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

โครงการรถไฟฟ้า เริ่มให้บริการ เมื่อครั้งแรก วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 โดยให้บริการนักศึกษา และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร สำหรับผู้บริหารที่ควบคุม โครงการตั้งแต่เริ่ม โครงการ คุณมีศักดิ์ แถวเดือน และคุณกันต์ฤทัย สุตโสม สำหรับในส่วนของบุคลากรประจำโครงการ ประมาณ 60-70 คน และ รถไฟฟ้าที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย เป็นรถที่ผลิตขึ้นเองโดยคนไทย ซึ่งใช้แบตเตอรี่ ทั้งหมดรถที่ให้บริการเป็นรถที่ปลอดภัย ในเรื่องของอากาศ ในเรื่องของเสียง ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ ให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ซึ่งผู้บริหารของมหาวิทยาลัย คำนึงถึงในเรื่องนี้เป็นสำคัญ

ภารกิจ

- 1.ดำเนินการให้บริการ รถไฟฟ้า แก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- 2.ให้บริการในเรื่องของรถนอกระบบ เพื่อสำหรับให้แขกผู้มาเยือนของมหาวิทยาลัยเยี่ยมชมภายในมหาวิทยาลัย
3. ส่งเสริมในเรื่องของกิจกรรม ของนิสิต ภายในมหาวิทยาลัย เช่น ใช้รถในการรับน้องใหม่ ฯลฯ

วิสัยทัศน์

1. ต้องการให้รถไฟฟ้าเป็นแบบอย่างของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในประเทศ ที่เล็งเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
2. โครงการต้องสามารถบริหารจัดการได้เบื้องต้น
3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันที่

นโยบายของโครงการรถไฟฟ้า

1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่เวลา 6.00 น.- 24.00 น.
2. ลดมลพิษทางด้าน เสียง และมลพิษในอากาศ
3. ลดการเกิดอุบัติเหตุภายในมหาวิทยาลัยฯ
4. ลดปัญหาการจราจรในมหาวิทยาลัย
5. ส่งเสริมข้อมูลต่างๆ ในด้านงานวิจัย ของนักศึกษา มหาวิทยาลัย
6. ให้บริการนอกระบบอย่างต่อเนื่อง
7. ลดจำนวนรถมอเตอร์ไซด์ เพื่อหันมาใช้รถไฟฟ้า

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

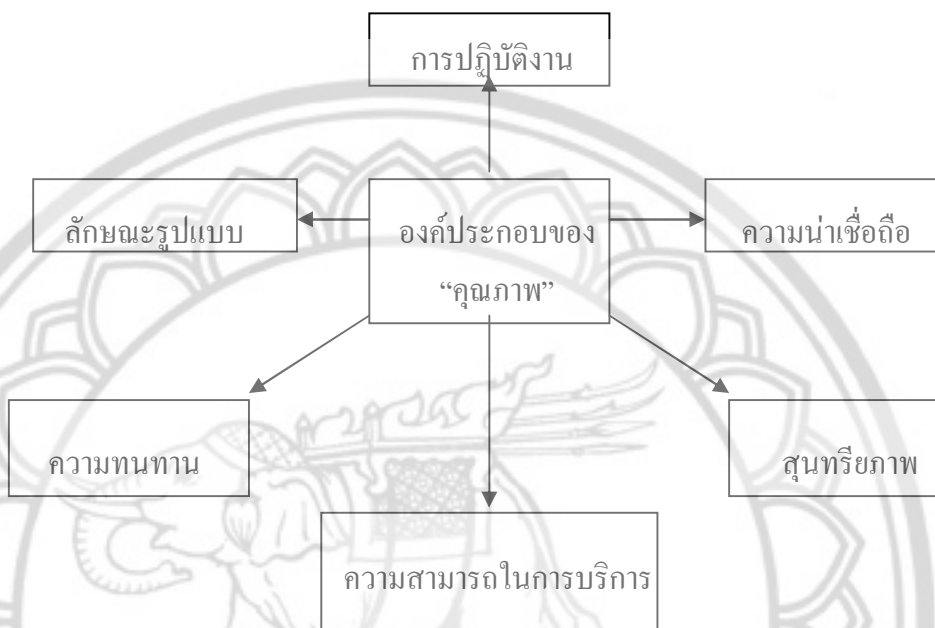
ผศ.ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว (ผศ.ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว , 2546) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจซึ่งมีความหมายดังนี้

ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่พบความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง

รูปแบบการและความพึงพอใจแสดงให้เห็นว่าผลของการได้รับจากสิ่งที่กระทำโดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวพันกับความพอใจโดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวพันกับความพึงพอใจโดยตรงแต่ต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของสิ่งที่ตอบแทน ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงถูกกำหนดโดยความรู้สึกของแต่ละบุคคลเมื่อได้รับการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลที่ได้รับที่เกิดขึ้นและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับหากผลตอบแทนที่เขาได้รับความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้นความน้อยของความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลที่ได้รับ

2.3 นิยาม

องค์ประกอบของคุณภาพ



รูปที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพ (<http://www.posdcorb.com/mcontents>)

การปฏิบัติงาน (ทิพพากร ต้นตีสุนทร, 2545)

คือ สิ่งที่ปฏิบัติต่องานนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการ

ความน่าเชื่อถือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

คือ การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ผู้พบเห็น จะต้องปฏิบัติตัวด้านต่างๆ

1. ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) เกิดจากที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ

อย่างชัดเจน ปราศจากความกลัวต่างๆ ที่จะครอบงำ และรวมถึงการแต่งกาย

2. ความคล่องแคล่วว่องไว (Alert and Active) จะต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว และว่องไว

3. ความมีชีวิตชีวา (Motion Create Emotion) การแสดงออกจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ ร่าเริง เปิดเผย

สุนทรียภาพ (ทวิเกียดิ ไชยงยศ, 2538)

คือ ความรู้สึกที่บริสุทธิ์ ที่เกิดขึ้นในห้วงเวลาหนึ่ง ลักษณะอารมณ์ หรือความรู้สึกนั้นเราใช้ภาษาต่อไปนี้แทนความรู้สึกจริงๆ ของเรา ซึ่งได้ความหมายไม่เท่าที่เราารู้สึกจริงๆ

ความสามารถในการบริการ (เชดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2522) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถในการบริการสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ

ความทนทาน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2546)

คือ ความแข็งแรงและความคงลักษณะเดิม

ลักษณะรูปแบบ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2546)

คือ คุณลักษณะทางกายภาพ เช่น ขนาดหรือปริมาณที่สามารถวัดได้

2.4 เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

มาตรฐานความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริการ การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.5 ทฤษฎีในการศึกษาข้อมูล

การออกแบบสอบถาม (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1. แบบสอบถาม

คือ เอกสารที่นักวิเคราะห์ระบบสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่มีความจำเป็นต่อการวิเคราะห์ระบบ โดยส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องตอบกลับมา การใช้แบบสอบถาม นักวิเคราะห์ระบบ สามารถที่จะสร้างคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษามา ด้านต่างๆ

การใช้คำถามปลายเปิดจะเป็นการตอบคำถามโดยให้ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ ซึ่งถ้าไม่มีการกำหนดขอบเขตของคำตอบแล้ว จะไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ถูกต้องเป็นไปตามที่ต้องการ ในการตั้งคำถามเปิด จะต้องตั้งคำถามให้แคบเพียงพอที่คำตอบจะมีทิศทางเฉพาะ คำถามปลายเปิดนี้จะมีประโยชน์ในสถานการณ์ที่เป็นการสำรวจ วินิจฉัย เช่น ต้องถามคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ

การใช้คำถามปลายปิด จะเป็นคำถามที่ต้องกำหนดคำตอบให้ตอบ การใช้คำถามปิดควรจะใช้เมื่อนักวิเคราะห์สามารถที่จะกำหนดรายการคำตอบอย่างชัดเจน คำถามแบบปิดทำให้ง่ายต่อตอบ เพราะมีทางเลือกของคำตอบ และง่ายต่อการแปลความหมายของข้อมูล ที่ได้รับจากการตอบ

2. รูปแบบของแบบสอบถาม

- ให้เว้นช่องกว้าง ให้แบบสอบถามดูสะอาด น่าตอบ
- เว้นช่องว่างในการตอบคำถามให้เพียงพอกับการตอบ กรณีถ้าเป็นคำถามเปิด และต้องมีสัก 3-5 บรรทัดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้สะดวก
- ถ้าเป็นคำตอบที่ต้องวงคำตอบ ซึ่งค่อนข้างจะคาดคะเนยาก ซึ่งทำให้เป็นการยากในการรวบรวมคำตอบด้วย หรือกรณีเป็นแบบเช็คบล็อกร ให้ใส่วงเล็บหรือช่องในการตอบ

3. การเรียงคำถาม

- คำถามที่สำคัญในการตอบสนองควรเป็นคำถามแรก
- กลุ่มของหัวข้อคำถามต่างๆควรเหมือนกัน หรือสอดคล้องกัน
- ให้มีคำถามที่มีข้อโต้แย้งนำไปสู่ปัญหาน้อยที่สุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ปัญญารักษ์ ฟิ่งอำพล และคณะ, 2544)

ปัญญารักษ์ ฟิ่งอำพล และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้วิธีการทำแบบสอบถามแบบสุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย ทำให้ได้ข้อสรุปว่าระดับความพึงพอใจของผู้บริการอยู่ในระดับปานกลางในทุกๆด้าน

