

ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางสมนึก วิเศษสมบัติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๗๘.๑
ส.๕๕๖ ค
๑.๖

ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
นางสมนึก วิเศษสมบัติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม ๒๕๔๕

๒ ๑๔๘๗๐๕

สมนึก วิเศษสมบัติ. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านสี่ด้าน คือ งานบริหาร งานวิชาการ งานกิจการนักศึกษา และอาคารสถานที่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ การจัดการทั่วไป บัญชี การตลาด และบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าห้าระดับ จำนวน 40 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Tukey - Kramer Test

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรายด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ และรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันและที่เรียนโปรแกรมวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนักศึกษาที่ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ด้านงานบริหาร นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ด้านงานวิชาการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้านงานกิจการนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนด้านอาคารสถานที่ไม่พบความแตกต่าง

SATISFACTION OF STUDENTS IN MANAGEMENT FACULTY TOWARDS THE SERVICE
OF RAJABHAT INSTITUTE PHETCHABURI

AN ABSTRACT
BY
MRS. SOMNUEK VISESSOMBAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2002

Somnuek Visessombat. (2002). *Satisfaction of students in Management Faculty towards the service of Rajabhat Institute Phetchaburi*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong.

The purposes of this study were to investigate and compare the students' satisfaction of the services of Rajabhat Institute Phetchaburi including administration, academic affairs, student affairs, and buildings and surroundings.

The sample consisted of 291 first to fourth year students majoring in Communication Arts, General Management, Accounting, Marketing and Human Resource Management. The instrument used for collecting data was the questionnaire comprised of 40 questions with a five level rating scale. Percentage Values, Mean, Standard Deviation, t – test, One – Way Analysis of Variance and Tukey – Kramer Test were utilized for data analysis.

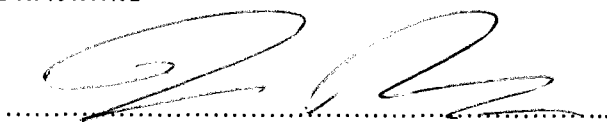
The results of this study indicated :

1. The students had an average satisfaction of the services of the institute in each category and as a whole including administration, academic affairs, student affairs, and buildings and surroundings.

2. The students with different gender and majors revealed no significant difference of their satisfaction in each category and as a whole. But there was a significant difference at the .05 level in their satisfaction of the institutional services in each category and as a whole of the students with different years of study. According to the mean testing in pair by using Tukey – Kramer Test, it was found that the second year students had their satisfaction of the administration differently from the fourth year students. The first year students had their satisfaction of academic affairs differently from the third year students'. The first year students perceived their satisfaction of student affairs differently from the second year students'. However, there was no significant difference in their satisfaction of buildings and surroundings.

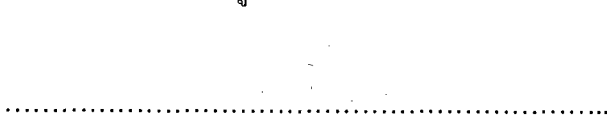
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



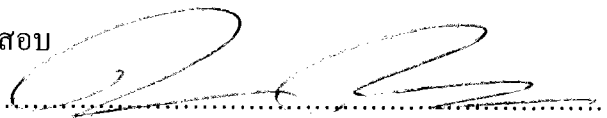
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด บุญโนนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลีมไทย)

คณะกรรมการสอบ



(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด บุญโนนนตพงษ์)

.....กรรมการ

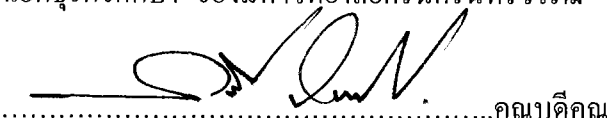
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลีมไทย)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรณ)

วันที่ 8 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

สารนิพนธ์นี้ได้รับทุนจากภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โครงการสนับสนุนทุนในการทำสารนิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษา
เงินงบประมาณระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2544
ประเภทโครงการอื่น ๆ หมวดเงินอุดหนุน

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย กรรมการ และรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกศักดิ์ บุตรลับ และอาจารย์สุกัญญารัตน์ คงงาม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการสร้างแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ที่ได้พิจารณาจัดสรรทุนในโครงการสนับสนุนทุนในการทำสารนิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษา จากเงินงบประมาณระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2544 ประเภทโครงการอื่น ๆ หมวดเงินอุดหนุน จำนวน 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ให้ผู้วิจัยเพื่อสนับสนุนในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา การพานิช อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวลิต คงแก้ว คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวงศ์ ศรีทองรุ่ง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2544 คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้อำนาจใจและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ของการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา สามี ญาติพี่น้อง ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นกำลังใจตลอดมา

สมนึก วิเศษสมบัติ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ประวัติความเป็นมาของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.....	7
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
	หลักการให้บริการด้านงานบริหาร.....	28
	หลักการให้บริการงานวิชาการ.....	28
	หลักการให้บริการงานกิจการนักศึกษา.....	28
	หลักการให้บริการด้านอาคารสถานที่.....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	40
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การจัดกระทำกับข้อมูล.....	42
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	59
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	59
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
.	
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	71
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามโปรแกรมวิชา.....	40
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โปรแกรมวิชา และชั้นปีที่ศึกษา.....	48
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน.....	49
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหารเป็นรายข้อ.....	50
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านงานวิชาการเป็นรายข้อ.....	51
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านงานกิจการนักศึกษาเป็นรายข้อ	52
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านอาคารสถานที่เป็นรายข้อ.....	53
8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	54
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามโปรแกรมวิชา.....	55
10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	56
11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานบริหารเป็นรายคู่.....	57
12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานวิชาการเป็นรายคู่.....	57
13 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานกิจการนักศึกษาเป็นรายคู่.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งผลิตชนชั้นสมองในสาขาวิทยาการทุกด้าน ความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นผลมาจากการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดและใช้ความรู้ ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมเต็มความสามารถ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา . 2530:1) โดยทั่วไปแล้วหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา แบ่งได้เป็น 4 ส่วนคือ งานบริหาร เช่น งานที่เกี่ยวกับธุรการ บุคลากร การเงิน การอำนวยความสะดวก งานวิชาการ เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นักศึกษา มาตรฐานหลักสูตร การเรียนการสอน งานวิจัยและงานประกันคุณภาพทางการศึกษา งานกิจการนักศึกษา เช่น งานที่เกี่ยวกับบริการสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา และงานด้านอาคารสถานที่ เป็นงานที่เกี่ยวกับความพร้อม ความเป็นระเบียบ ความร่มเย็นภายในสถาบัน

งานบริหาร ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือของคนทุกคน จึงจะทำให้สำเร็จลงได้และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจ ส่วนงานด้านงานวิชาการ เป็นงานการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น รวมถึงการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดหาหลักสูตร การเรียนการสอน ครูผู้สอนหนังสือ อุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผลการศึกษา (ธำรง บัวศรี. 2506 : 53) การดำเนินงานของสถาบันการศึกษาดัง ๆ งานวิชาการถือเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุด นอกจากจะจัดการศึกษาด้านงานวิชาการแล้ว สถาบันการศึกษามีหน้าที่จัดบริการเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น หอพัก บริการสุขภาพ ทุนการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาได้พัฒนาการเรียนและบุคลิกภาพของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและรู้จักรับผิดชอบต่อส่วนรวม (มหาวิทยาลัยมหิดล.2525:43) สำหรับงานกิจกรรมนักศึกษา เป็นงานที่มุ่งช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมทางด้านการเรียน กิจกรรมที่จัดได้แก่ การปฐมนิเทศ สอนซ่อมเสริม การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา การจัดทำคู่มือนักศึกษา นอกจากนี้ยังมุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นผู้มีสุขภาพอนามัยดี มุ่งให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ เช่น ห้องพยาบาล สวัสดิการการเงิน โครงการกีฬา บริการที่พักอาศัย บริการร้านค้า งานกิจการนักศึกษานอกจากจะเสริมวัตถุประสงค์ของสถาบันใน

ด้านการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการให้บริการแก่ชุมชนแล้วยังมุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์เพิ่มเติม จากสิ่งที่การศึกษาภายในชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้ (พรชูลี อาชาวอำรุง.2525:31-36) และงานด้านอาคารสถานที่ คือการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในสถาบัน ให้มีความพร้อม มีระเบียบ สวยงาม มีบรรยากาศอบอุ่น ร่มเย็น และมีบรรยากาศการเรียนการสอนที่ดี

สถาบันราชภัฏเพชรบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านบริการในทุก ๆ ด้าน มุ่งที่จะพัฒนา ปรับปรุงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่นักศึกษามากที่สุด เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการบริการของสถาบัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จะต้องมีความรู้ มีความแม่นยำ ชัดเจน ในระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่าง ๆ ของสถาบัน และควรจะมองเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ดีที่แก่นักศึกษา

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ ได้มองเห็นความสำคัญของการให้บริการแก่นักศึกษาว่าควรให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อเป็นที่พึงพอใจแก่นักศึกษามากที่สุด และในระยะเวลาที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาหรือประเมินการให้บริการของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จึงเป็นการยากที่จะทราบปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ การแก้ปัญหาที่ผ่านมามีผู้ปฏิบัติงานมักอาศัยความรู้สึกเฉพาะตน การพูดคุยกับผู้ให้บริการบางราย ซึ่งเป็นลักษณะไม่เป็นทางการหรือเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยอาศัยประสบการณ์ส่วนตัวเท่านั้นในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการโดยพื้นฐาน ผู้ปฏิบัติงานควรจะทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการ เพราะการทราบข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักศึกษา เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ในการให้บริการนักศึกษาให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรีใน ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษาและด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยแบ่งตาม เพศ โปรแกรมวิชา ชั้นปีที่ศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย การดำเนินการและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้นยังเป็นข้อเสนอแนะและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สอดคล้อง ถูกต้อง และเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2544 ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2544 ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 291 คน และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random) ตามสัดส่วนของโปรแกรมวิชา

3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ แบ่งเป็น

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. โปรแกรมวิชา แบ่งเป็น
 - 2.1 นิเทศศาสตร์
 - 2.2 การจัดการทั่วไป
 - 2.3 บัญชี
 - 2.4 การตลาด
 - 2.5 บริหารทรัพยากรมนุษย์
 3. ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น
 - 3.1 ชั้นปีที่ 1
 - 3.2 ชั้นปีที่ 2
 - 3.3 ชั้นปีที่ 3
 - 3.4 ชั้นปีที่ 4
- 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบของนักศึกษาที่ได้รับบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง จากสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านงานบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบ การให้บริการของงานการเงิน เกี่ยวกับการรับลงทะเบียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงิน ของนักศึกษา โดยเฉพาะการลงทะเบียนรายวิชา ซึ่งเป็นขั้นตอนหลักของกระบวนการเรียนการสอน ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในวันเวลาและสถานที่ตามกำหนด การลงทะเบียนวิชาเรียนของสถาบัน โดยนักศึกษาจะต้องชำระให้ตรงกับที่ลงทะเบียนไว้

1.2 ด้านงานวิชาการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบงานที่สำนักส่งเสริมวิชาการจัดทำเพื่อบริการวิชาการให้นักศึกษาตั้งแต่แรกรับสมัครเข้าศึกษาต่อ จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การจัดบริการเพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา บริการที่จัดสำหรับนักศึกษา ได้แก่ บริการรับลงทะเบียนเรียน การจัดหลักสูตร การเรียน การสอน การวัดผลและประเมินผล ตลอดจนการบริการห้องสมุด

1.3 ด้านงานกิจการนักศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบ การจัดบริการต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการนักศึกษา ได้แก่ บริการหอพัก บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการแนะแนว กิจกรรมนักศึกษาและทุนการศึกษา เป็นต้น

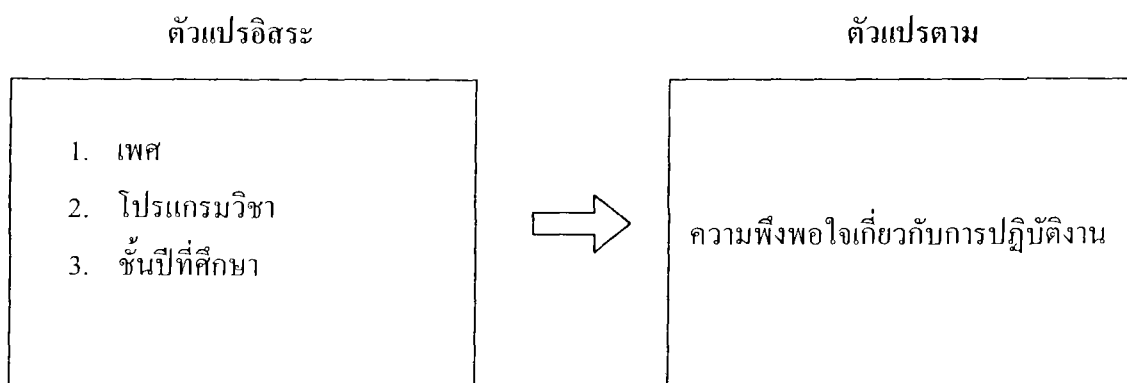
1.4 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบ ต่อการจัดสถานที่ใช้จัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงอาหาร ที่จอดรถ สนามกีฬา และบริเวณพักผ่อน

2. นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00 น.-16.30 น. ในปีการศึกษา 2544 และกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนต่างชั้นปีกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ศึกษาได้ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ในที่นี้ผู้วิจัย หมายถึง การศึกษาความพึงพอใจในลักษณะที่ 2 คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เดิมโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีนั้นตั้งอยู่ที่ จังหวัดราชบุรี ชื่อว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีกรรม” เปิดสอนครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2469 ต่อมาปี พ.ศ. 2475 ได้ย้ายมาอยู่ที่พระรามราชนิเวศน์ จังหวัดเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2481 ได้ย้ายสถานที่ไปก่อสร้างใหม่ที่บริเวณวัดเกตุ มีเนื้อที่ทั้งหมด 18 ไร่ และได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรี ในระหว่าง พ.ศ. 2504 – 2507 ได้รับมอบโอนที่ดินจากผู้มีจิตศรัทธา จำนวน 58 ไร่ เนื้อที่ 200 ไร่เศษ ที่ตำบลนาุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จึงได้ย้ายมาอยู่ที่นี่ตั้งแต่ พ.ศ. 2508 วันที่ 1 พฤษภาคม 2512 จากนั้นกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูเพชรบุรี และในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามว่า “สถาบันราชภัฏ”

คณะวิทยาการจัดการ เป็นคณะในสังกัด สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เดิม คือ คณะวิชาวิทยาการจัดการ ถือเป็นคณะหนึ่งที่มีความสำคัญในการผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน นอกจากนี้ในอดีตเป็นเพียงวิชาสหกรณ์ สังกัดอยู่ในคณะวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในขณะนั้น ดำเนินการสอนในวิชาเอกการสหกรณ์ ในปัจจุบันเปิดสอนหลายโปรแกรมวิชา ทั้งหลักสูตรอนุปริญญา และปริญญา

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เพื่อบรรลุนิเวศประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจจะเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

มอส (Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของคนลงได้ ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็จะลดลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

วูม (Vroom. 1958 : 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โฮลิน (Holin. 1966 : 185-192) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของพนักงาน ต่อการตอบสนองการทำงานกับการพาพึงถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกนี้ยังรวมไปถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับบริการ และการตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน

โวลแมน (พิทักษ์ ทรุษิม. 2538 : 22 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าคือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ตามความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลลี (ประนอ วรุฒิ. 2539 : 8 ; อ้างอิงจาก Shelly) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร(Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

คอตเลอร์ (Kotler. 1982 : 324) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการว่าเป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของคนต่อการปฏิบัติที่ได้รับและความคาดหวังและถ้าหากการทำงานที่ได้รับ ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจแต่ถ้า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพอใจ และยังเกิดความคาดหวังความพึงพอใจก็จะอยู่ในระดับที่สูง ลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ จะมีความสุขอย่างมากต่อการให้บริการซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีในตัวสินค้า (Brand Loyalty) และ บริการนั้นจนกลายเป็นพฤติกรรมซ้ำซ้ำและบอกต่อในที่สุด

วิลสลิทซ์ หรยางกูร (2526 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน คงพล (2529) กู๊ด (Good. 1973) และโวลแมน (Wolman.1973) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้น และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 11-12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ที่ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ประทับใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ

แม้ว่าจะมีปัจจัยหลายประการ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจหรือไม่พอใจ แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ทัศนคติ หรือ เจตคติ แรงจูงใจ การรับรู้

3.1 ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) เป็นศัพท์ทางจิตวิทยาการศึกษา เป็นความเชื่อ ความรู้สึกและเครื่องมือแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย“ทัศนคติ”ไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า ทัศนคติเป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ตามพจนานุกรม (วรรณิกา อินทรวารี. 2538 : 6-7; อ้างอิงจาก Dictionary of Education. 1959 : 48) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพบางอย่าง ต่อบุคคล หรือต่อสิ่งของ เช่น ความพอใจหรือไม่พอใจ

แอลพอร์ต (รุ่งนภา บุญคุ้ม. 2536 : 51; อ้างอิงจาก Allport. 1935 : 2) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้ จะเป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เธอร์สโตน (อภิวรรณ หล้าพิมพ์. 2537 : 6; อ้างอิงจาก Thurstone. 1946) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบในระดับมากหรือน้อยที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจได้แก่ สิ่งของ บุคคล บทความ ความคิด ฯลฯ ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

โรเซนเบิร์ก (วรรณิกา อินทรวารี. 2538 : 7; อ้างอิงจาก Rosenberge. 1956 : 637) ทัศนคติ คือ การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวกับความคิดและความเข้าใจของบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

กูด (รุ่งนภา บุญคุ้ม. 2536 : 52; อ้างอิงจาก Good. 1959 : 48) ทักษะคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ต่อสถานการณ์บางอย่าง ต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

ฮิลส์การ์ด (วรรณิภา อินทรวารี. 2538 : 7 ; อ้างอิงจาก Hillgard. 1962 : 504) ได้ให้ความหมายของทักษะคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ต่อแนวคิดหรือสภาพการณ์ใด ๆ ในทางเข้าหาหรือหนีออกห่างและเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในทางเอนเอียงไปในลักษณะเดิม เพื่อได้พบพานกับสิ่งที่ได้กล่าวนั้นอีก

นิว-โคม (วรรณิภา อินทรวารี. 2538 : 7 ; อ้างอิงจาก New – comb. 1964 : 128) กล่าวไว้ว่า “ทักษะคติซึ่งมีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพอใจรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

เดวีส์ (วรรณิภา อินทรวารี. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Dewey. 1966) กล่าวว่า ทักษะคติเป็นความรู้สึกของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจ ความรัก ความไม่เป็นมิตร ความพอใจ ความไม่ไว้วางใจ ความกลัว ฯลฯ ที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

ฟิชเบียน และ อัจเซน (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 :18 ; อ้างอิงจาก Fishbien and Ajzen. 1975) กล่าวว่านักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่เห็นว่า ทักษะคติ คือแนวโน้มอย่างมั่นคงในการตอบสนองการชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าซึ่งเป็นแนวโน้มที่ได้จากการเรียนรู้

แอลพอร์ต (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 :18; อ้างอิงจาก Allport. 1986) ให้นิยามว่า ทักษะคติเป็นภาวะความพร้อมทางประสาทและสมองที่จัดไว้เป็นระเบียบโดยอาศัยประสบการณ์เข้าช่วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดแนวทางและความเปลี่ยนแปลงในเรื่องการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อ สถานการณ์

เชดสคี้ โฆวาสินซ์ (2520) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล แสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการ อบรมให้เรียนรู้ ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทักษะคติเหล่านี้จะแสดงออก หรือปรากฏให้เห็นได้ชัดในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2522 : 108) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติหมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 4) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 5) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติหมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

พิศสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 18 ; อ้างอิงจาก พิศสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ. 2537) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลพร้อมที่จะได้ตอบออกมาเป็นพฤติกรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในการตอบสนองที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ

3.1.1 ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่บอกอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งใด บุคคลใด หรือสถานการณ์ใด และเป็นที่ยอมรับกันในระหว่างนักวิชาการว่า ทัศนคติดีมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ (เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. 2537 : 9)

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบจะเกิดขึ้นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะที่พร้อมจะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา คือมีความมั่นคงถาวร พอสมควรเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติ เป็นตัวที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

นอกจากนี้ ลักษณะสำคัญของทัศนคติ ยังอาจแยกพิจารณาออกได้ ดังนี้ (พจน์ เพชรบุรพิน. 2530 : 58)

1. ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรมเปิดเผยที่มีต่อวัตถุทางสังคม หรือบุคคล แต่เป็นสภาพที่ใกล้ชิดต่อเนื่องกับการกระทำ
2. ทัศนคติเป็นเครื่องมือกระตุ้นอย่างสำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรมเปิดเผยของบุคคล แต่ในขณะเดียวกันก็อยู่ในขอบเขตจำกัดของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
3. ก่อนจะเกิดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้า ทัศนคติเป็นเพียงพฤติกรรมแบบปกปิด ฉะนั้น ลักษณะของทัศนคตินั้นเชื่อว่าทัศนคติจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเราจะสามารถทราบได้จากการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมาด้วยคำพูด ด้วยสีหน้า วาจา ท่าทาง เพราะบุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ซับซ้อนมาก

3.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้โดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ (พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์และคณะ. 2527 : 83)

1. องค์ประกอบด้านการเรียนรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านการรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทัศนคติว่าดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษ และองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ เราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ซึ่งความรู้หรือความเชื่อนั้น อาจถูกหรือผิดก็ได้
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affection Component) เป็นการแสดงความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่เรามีทัศนคติตามความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดันโดยบุคคลไม่รู้ตัว
3. องค์ประกอบด้านความพร้อมที่จะแสดงออก (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งที่ตนมีทัศนคติ อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ หรือความคิด และด้านความรู้สึก กล่าวคือ ถ้าบุคคลหนึ่งมีทัศนคติทางด้านความรู้และความรู้สึกอย่างใดก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

3.1.3 หน้าที่และประโยชน์

สมิท และคณะ ; คาท (จิระวัฒน์ วงสวัสดิ์วัฒน์. 2529 : 9 ; อ้างอิงจาก Smit et al. 1956; Katz. n.d.) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กันว่ามี 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or Knowledge Function) ทักษะนี้หลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาวะแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจ การกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego – Defense or Protect Their Self – Esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่คนทำเช่นนั้น ก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustive Function or Need Satisfaction) ทักษะนี้จะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมโดยปกติ บุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของคนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่า การศึกษาสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) ทักษะนี้ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบฉ้อราษฎร์บังหลวง

3.1.4 การเกิดทัศนคติ

อุบลรัตน์ เจริญจิตต์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 ; อ้างอิงจาก อุบลรัตน์ เจริญจิตต์ 2542 : 20) ได้กล่าวถึงการเกิดทัศนคติ ทั้ง 3 ด้านไว้ว่า

1. การเกิดทัศนคติทางด้าน Cognitive Component จากสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน บุคคลรับสัมผัสสิ่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าต่าง ๆ นี้ เป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้ของทัศนคติ

2. การเกิดทัศนคติทางด้าน Affective Component ส่วนประกอบทางด้านนี้ได้แก่ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เป็นไปได้ในด้านบวกหรือลบ (Positive หรือ Negative)

3. การเกิดทัศนคติทางด้าน Behavioral Component บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) จะมีอิทธิพลทัศนคติทางด้าน Behavioral Component มาก

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 4-6) ยังได้กล่าวถึงแหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่งเราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Experience) ทักษะคิดหลายอย่างของบุคคล เกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทักษะคิดบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเกิดทักษะคิดด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะมองเห็นว่า บุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของความเชื่อ ทักษะคิด ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factors) เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้เกิดทักษะคิดอย่างชัดเจน

การเกิดทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ จากแหล่งทักษะคิดต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายจากสภาวะแวดล้อม ฉะนั้นบุคคลมักจะแสวงหาสิ่งที่ดี ๆ ให้กับชีวิต เพื่อสนับสนุนทักษะคิดเดิมที่มีอยู่แล้วของตนเองให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น บุคคลจะตัดสินใจทำอะไรก็จะต้องคำนึงถึงความเสียเปรียบและได้เปรียบก้ำกึ่งกันอยู่แล้ว ในการรับบริการจากผู้อื่นก็เช่นกัน ผู้รับบริการไม่ค่อยคำนึงถึงกฎ ระเบียบขององค์กร แต่จะคำนึงถึงความได้เปรียบเสียเปรียบของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญ และสาเหตุนี้จึงทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจต่อการรับบริการ

ความพึงพอใจเป็นทักษะคิดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อมโดยวัดจากความรู้สึกหรือความคิดเห็นจากบุคคลเหล่านี้ การแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

3.1.5 การเปลี่ยนแปลงทักษะคิด

ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้และลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) การเปลี่ยนแปลงทักษะคิด สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทักษะคิด 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีความไม่ลงรอยกันของความคิดของเฟสติงเจอร์ (Festinger's Cognitive Dissonance Theory) เฟสติงเจอร์และคาร์ลสมิธ ต้องการค้นหว่า เมื่อเราต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของปัจเจกบุคคลไปในทิศทางที่ต้องการ เราควรจะจัดเสนอสภาพการณ์ในลักษณะใดบ้าง ก่อนอื่นเราต้องทราบลักษณะทัศนคติเดิมของบุคคลนั้น แล้วจึงชักจูงให้กระทำในทิศทางที่ขัดกับทัศนคติเดิมในที่สุดความรู้สึกอาจเกิดความรู้สึกสอคล้องกับการกระทำชนิดใหม่นั้นหมายความว่า ผู้ถูกชักจูงเปลี่ยนทัศนคติใหม่แล้ว (แสงสุริย์ ลำอังก์กุล. 2531 : 209)

2. ทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ (Heider's Balance Theory) หรือทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (Cognitive Consistency Theory) Heider กล่าวว่าสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใด ๆ ก็ตาม ถ้ามีความรู้สึกสอดคล้องกับกลุ่มเมื่อใด บุคคลต้องเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมให้เปลี่ยนไปสอดคล้องกับกลุ่มเมื่อนั้นถึงจะอยู่ด้วยกันได้ เช่น ถ้าบุคคลหนึ่งชอบที่จะสกปรกแต่เมื่อไปอยู่ในกลุ่มชนที่สะอาดก็จะต้องชอบสะอาดด้วย จึงจะอยู่ในกลุ่มชนนั้นอย่างมีความสุข (เพ็ญแข ศรีสุทริกุล. 2537 : 13)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากธรรมชาติกลไกของการปรับตัวของมนุษย์ ซึ่งสรุปว่ามนุษย์ไม่สามารถจะทนต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงขัดแย้งให้หมดไป เมื่อภาวะทางจิตใจนี้จะทำให้เกิดสิ่งสองสิ่งในตัวบุคคล คือ กระตุ้นให้บุคคลนั้นมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Activate) และนำทาง (Direct) ให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาไปในทางทิศใดทิศหนึ่ง ซึ่งการทำการกิจกรรมนั้น ๆ จะทำให้ภาวะความไม่สบายใจอันเกิดจากความขัดแย้งของความคิดลดลงได้ อาจโดยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนหรือโดยการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมภายใน (Psychological Environment) อันได้แก่ ทักษะและการรับรู้หรือเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล

3.1.6 กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติเกิดขึ้นได้เป็นตอนที่เชื่อมโยงกัน เป็นกระบวนการในเรื่องนี้

เคลแมน (Kelman) ได้อธิบายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ 3 ประการ คือ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 22-23 ; อ้างอิงจาก ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520)

1. การยอมตาม (Compliance) จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและเพื่อมุ่งหวังจะให้เกิดความพึงพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่เขายอมทำตามสิ่งที่อยากให้เขาทำนั้นไม่ใช่เขาเชื่อหรือเห็นด้วยกับสิ่งนั้น เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าเขาจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากคนอื่นในการเห็นด้วยและทำตาม

2. การเทียบเคียง (Identification) การเลียนแบบเป็นภาวะการณที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากที่เขาต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือพอใจระหว่างตัวเขาและบุคคล

3. การยอมรับเข้าไว้ในตน (Internalization) กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแบบนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า อันสืบเนื่องมาจากสิ่งนั้นตรงกับความต้องการภายในตัวบุคคลนั้น ตรงกับค่านิยม ตรงกับความต้องการของเขาจากการอยู่ร่วมกันในสังคมจะต้องมีการแลกเปลี่ยนทัศนคติกันเอง จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้บุคคลต้องเผชิญ

ปัญหาเหตุการณ์ต่าง ๆ มากมาย บางคนเปลี่ยนและรับทัศนคติจากบุคคลอื่นได้ง่าย แต่บางคนเปลี่ยนทัศนคติยาก พยายามไว้ซึ่งทัศนคติเดิมของตนเอง ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วถึงแม้จะเปลี่ยนยากแต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ ๆ นั้น อาจ会有ความสัมพันธ์กับค่านิยมเดิมของบุคคลหรืออาจจะเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับก็เป็นได้ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบาย และแผนงานต่าง ๆ งานบริการก็เช่นกัน จะต้องมียกข้อบังคับ กฎเกณฑ์ และนโยบายต่าง ๆ ที่ต้องให้ผู้รับบริการมาใช้บริการอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค และเป็นไปตามนโยบายของสถาบัน ซึ่งบางอย่างอาจจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อก็เป็นไปได้ กฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เคร่งครัดเกินไป อาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ แต่บางคนอาจจะเกิดความพึงพอใจเพราะคิดว่าเป็นการสะดวกที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและทุกคนต้องปฏิบัติอย่างเดียวกันหมด ซึ่งแสดงออกถึงความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะคนใดคนหนึ่ง

3.2 แรงจูงใจ

3.2.1 ความหมาย

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังผลักดันในจิตใจที่จะกำหนดพฤติกรรมไปในทิศทางใด ๆ ให้ได้รับสิ่งที่ต้องการซึ่งมีทั้งความรุนแรงและทิศทาง แบ่งเป็น 3 ประเภท

1. แรงจูงใจทางสรีระมนุษย์ไม่ต้องเรียนรู้ แต่เกิดจากการขาดแคลนสิ่งที่ร่างกายต้องการ
2. แรงจูงใจทางสังคมเกิดจากการเรียนรู้ เป็นการเชื่อมโยงกับความต้องการทางกายและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น
3. แรงจูงใจทางจิต เกิดจากความต้องการสภาวะที่สมบูรณ์ สอดคล้องกับความจริงและธรรมชาติ

จากความหมายของแรงจูงใจ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการโน้มน้าวจิตใจที่มีต่อการรับบริการและการให้บริการ

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจทางสังคม

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะหายไปเป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้น ความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูง ถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องทางสังคม (Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีพรรคพวกเพื่อนฝูง การยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

จากแนวความคิดของมาสโลว์ มีความเชื่อว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับของความต้องการที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริงได้ ทำให้มนุษย์มีความต้องการในระดับสูงมากขึ้น เพราะความต้องการในระดับสูงจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม และทำการสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อหวังผลในส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างกว้างขวาง เกิดการร่วมมือกัน นำไปสู่การปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง เมื่อมนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการบริการหรือตอบสนองแล้ว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

3.3 การรับรู้ (Perception)

3.3.1 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่อินทรีย์มีการสัมผัส การแปลความซึ่งต้องอาศัยอวัยวะในการสัมผัส การแปลความ และประสิทธิภาพของสมอง รวมทั้งประสบการณ์เดิมของบุคคลนั้น ๆ ในการเข้าใจความหมายสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส เป็นการติดต่อระหว่างอินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม เป็นเรื่องของสมองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลภายหลังจากที่ได้รับการสัมผัส กระบวนการรับรู้ทำให้บุคคลทราบว่าตนมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อย่างไรบ้าง ปัญหาของการรับรู้ก็คือ สิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นอวัยวะในการรับรู้สิ่งเดียวกัน แต่การโต้ตอบจะไม่เหมือนกันในแต่ละคน แต่ละเวลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภูมิหลังของแต่ละคน

3.3.2 องค์ประกอบของการรับรู้

1. การเลือก (Selective Perception) เป็นกระบวนการย่อยในการรับรู้ ขณะใดขณะหนึ่งโดยเป็นการใช้ความสนใจตัว เพื่อเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าในภาวะแวดล้อมขณะนั้น

2. การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (Organization Perception) เป็นกิจกรรมย่อยในกระบวนการรับรู้ โดยผู้รับรู้ดำเนินการจัดระเบียบให้แก่สิ่งเร้าที่เขาได้รับไว้ เพื่อให้ได้ภาพรวมชัดเจนแก่การจดจำและการกำหนดความหมายให้เกิดความเข้าใจ ในกระบวนการนี้อาจเป็นการใช้หลักการจัดการให้เป็น “ภาพหรือจุดเด่น” (Figure) และ “พื้นหรือส่วนประกอบ” (Ground) รวมทั้งหลักอื่น ๆ อีก เช่นการให้ความสำคัญต่อสิ่งเล็กน้อย นำมาทำให้เกิดการประสานกลมกลืนกันเข้าเป็น “ภาพรับรู้รวมยอด” (Percept)

3. การตีความ (Interpretation Perception) เป็นกิจกรรมย่อยในขั้นของการตัดสินใจหรือการใช้เหตุผล อาจเป็นการใช้หลัก “การเทียบเคียง” (Identification) คือ การเทียบสิ่งเร้าใหม่กับสิ่งเร้าเก่าที่เคยจดจำไว้แล้ว เพื่อค้นหาธรรมชาติของมันตามสถานะที่เป็นจริงของสิ่งเร้านั้น ๆ อันจะทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจในความจริงของสิ่งเร้านั้นเอง นอกจากนั้นอาจใช้หลัก “การประเมินค่า” (Evaluation) ด้วยกล่าวคือ เมื่อสรุปความเข้าใจได้แล้ว ไม่ว่าจะถูกหรือผิด ผู้รับรู้จะมีการตีคุณค่าไปด้วย เช่น รู้สึกว่าสิ่งนั้นน่าดึงดูดใจ หรือสิ่งนั้นน่าหลีกเลี่ยง เป็นสิ่งอันตราย น่าเบื่อ หรือบางกรณีผู้รับรู้อาจจะวางใจเป็นกลางได้ คือไม่มีการประเมินค่านั้นเอง โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่คลุมเครือ แต่ถ้าใส่ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบเข้าไปพร้อม ๆ กัน ต่อสิ่งเร้าอันหนึ่งผู้รับรู้ย่อมเกิดความขัดแย้งในใจ ลัษสน และงุนงงได้

อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลมีกระบวนการรับรู้ทุกขั้นตอนแล้ว เขาย่อมเกิดความเข้าใจสิ่งเร้านั้นไปตามเอกลักษณ์ของผู้รับรู้ด้วยส่วนหนึ่ง แต่การรายงานให้คนอื่นทราบนั้น อาจจะไม่ตรงตามความเข้าใจส่วนตัวหรือมีการกลั่นกรองคัดแปลงเสียก่อนได้ ทั้งนี้ก็แล้วแต่สติปัญญาและบุคลิกภาพของผู้รับรู้และองค์ประกอบอื่น ๆ อีก

3.3.3 ประเภทของการรับรู้

การรับรู้ของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ (แสงสุริย์ ลำแสงศักดิ์กุล. 2531 : 77)

1. การรับรู้วัตถุ (Object Perception) เป็นการรับรู้สิ่งเร้าที่ไม่มีชีวิตเป็นส่วนใหญ่ เช่น ดิน หิน น้ำ ลม ไฟ ภาพต่าง ๆ รวมถึงต้นไม้

2. การรับรู้บุคคล (Person Perception) เป็นการรับรู้องค์ประกอบส่วนบุคคล ทั้งของตนเองและของผู้อื่น กลุ่มสังคมและกลุ่มวัฒนธรรม เหตุการณ์ซึ่งอาจเป็นข้อมูลชัดเจนหรือไม่ก็ได้ซึ่งพอจะจำแนก 3 ด้าน คือ

ด้านกายภาพ (Physical Dimension) เช่น รูปร่าง สี ผสม สีมืด ใบหน้า ฯลฯ

ด้านพฤติกรรมอันสะท้อนถึงลักษณะนิสัยของผู้แสดงออก (Behavioral Dimension trait) เช่น ยิ้มหวาน ยิ้มแหย่ ยิ้มเยาะ เดินเร็ว พูดช้า กระทำอย่างรุนแรง เป็นต้น

ด้านการแสดงออกเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal Dimension : Interaction) เช่น เมื่อนาย ก. ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ เขาพูดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ และมีท่าทีที่แสดงความเคารพ เป็นต้น

เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ เป็นผลอันเนื่องมาจากการที่แต่ละคนมีความแตกต่างกันในบุคลิก ท่าที ภูมิหลัง การเรียนรู้ และประสบการณ์ในอดีต ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเกี่ยวกับความเข้าใจ จากการรับรู้ของบุคคล จึงแตกต่างกัน พอสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นส่วนใหญ่เกิดจากวัตถุ เกิดจากการรับรู้ทางกาย การแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ร้อน หนาว เจ็บปวด ร้องไห้ หัวเราะ การแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ จึงสื่อให้เห็นถึงลักษณะนิสัยของผู้แสดงออกว่ามีความพึงพอใจ มีความอดทนหรือไม่พึงพอใจในสถานะแวดล้อมนั้น ๆ ได้อย่างดี

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

4.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542 : 202) ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง และได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ ดังนี้

ระมิด ฝ่ายริย์ (2530 : 229) ให้นิยามไว้ว่า “การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์” กุลธน ธนาพงศธร (2532 : 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532 : 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องการจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

ปรัชญา เวสารัชช์ (มณี วงศ์แสงทอง . 2537 : 19 ; อ้างอิงจาก ปรัชญา เวสารัชช์) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ขององค์การและองค์การเอง

กอตเบอร์ก (อภินันท์ ปาละวัธนะกุล. 2538 : 17 ; อ้างอิงจาก Gothberg. n.d.) ให้ความเห็นว่า งานบริการ ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ปฐม มณีโรจน์ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก ปฐม มณีโรจน์.) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

มิลเลต (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Millet John. n.d.) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลตเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (อุปสรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 29 ; อ้างอิงจาก Verma. n.d.) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พาราเดอร์มา เชียร์ฮอล และแบร์รี (อุปสรัตน์ เจาะจิตต์. 2538 : 29-31 ; อ้างอิงจาก Paradurma, Zeithal & Barry.) ซึ่งกล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ
- ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- ความสามารถในการให้บริการ
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
- ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือ ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย

เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลุกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือเป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

ด้วยเหตุที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยประสบการณ์ในแง่บวก จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูง เยม เอส (สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี. 2542 : 12 ; อ้างอิงจาก Yem S) เพราะฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของคำ S-E-R-V-I-C-E (วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์. 2539 : 7-8) คือ

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smiling & Sympathy) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ
2. บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี
3. บริการพร้อม ๆ ไปด้วยการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม
4. บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness manner) โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกรักสร้างสรรค์
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่
6. บริการด้วยมารยาทที่ดี (Courtesy) คือการแสดงออกด้วยกิริยามารยาทที่สวยงาม สง่างาม และถ่อมตน
7. บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) แสดงอาการกระตือรือร้นในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

4.2 หลักการให้บริการ

การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. 2532 : 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้

3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การ

4.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลต (ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. 2536 : 6 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการ ให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการ ที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

ฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ เพราะงานบริการไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร และเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด นอกจากจะคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ไปใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ งานบริการเป็นสิ่งที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะอธิบายและตอบสนองการบริการตลอดเวลา

ลำเนาวิ ขจรศิลป์ (2530 : 80-81) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวิชาการ ได้แก่ หลักสูตรที่ช่วยให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ที่จะช่วยให้นักศึกษาทำงานได้มีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านบริหาร ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ ระบบการบริหาร นโยบายและบรรยากาศที่ส่งเสริมต่อการพัฒนานักศึกษา

3. ปัจจัยด้านกิจกรรมนักศึกษา ได้แก่ การจัดบริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาของนักศึกษา และช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน การจัดกิจกรรมและบริการที่มีคุณภาพ

4. ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวน คุณภาพและขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะอาจารย์และนักแนะแนว ซึ่งมีหน้าที่พัฒนานักศึกษาโดยตรง

5. ปัจจัยด้านทรัพยากรและสภาพแวดล้อม ได้แก่ งบประมาณ และอาคารสถานที่เพียงพอต่อการพัฒนานักศึกษา มีสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่สะอาดและสวยงาม

6. ปัจจัยด้านกลุ่มเพื่อน ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาและปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาด้านสังคมของนักศึกษา

7. ปัจจัยด้านตัวนักศึกษา หรือคุณภาพของนักศึกษา ได้แก่ สติปัญญา ทักษะคติ ของนักศึกษาแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน

8. ปัจจัยภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ บรรยากาศทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนานักศึกษา

หลักการให้บริการงานด้านบริหาร

งานบริหาร เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการในการสนับสนุนงานบริหาร อำนวยความสะดวกทั้งด้านอาคารสถานที่ สาธารณูปโภค ยานพาหนะและสวัสดิการอื่น ๆ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหาร การเงิน พัสดุและประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่นักศึกษาจะต้องติดต่อมากที่สุดในงานบริหาร ก็คือ หน่วยงานการเงินซึ่งการติดต่อเริ่มตั้งแต่ เริ่มเข้าเรียน จนกระทั่งจบการศึกษา ดังนั้นนักศึกษาทุกคนจะต้องทราบกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของสถาบัน รวมทั้งวิธีการติดต่อ วิธีการชำระเงินค่าลงทะเบียน พร้อมทั้งสถานที่ที่จะลงทะเบียน โดยนักศึกษาจะต้องดูจากคู่มือนักศึกษาและประกาศของทางสถาบัน ฯ

หลักการให้บริการงานวิชาการ

การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการในฝ่ายต่าง ๆ ต้องเกี่ยวโยงและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การเก็บทะเบียนประวัติ การรับรองผลการศึกษา การจัดสอน การจัดการการสอน ดังนั้นงานวิชาการจึงเป็นงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน นับตั้งแต่การจัดหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผล เป็นกิจกรรมทุกอย่างที่จะส่งเสริมการเรียนการสอนหรือการศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานนี้ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักวิทยบริการ

หลักการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

งานกิจกรรมนักศึกษา มุ่งจัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้คำปรึกษา ช่วยลดปัญหาอุปสรรคในระหว่างการศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้เวลาในการศึกษาได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งเสริมให้นักศึกษาดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งการจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การให้คำปรึกษาและการให้คำแนะนำ การบริการที่พักอาศัย บริการร้านค้า การบริการด้านเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

หลักการให้บริการด้านอาคารสถานที่

งานด้านอาคารสถานที่ มุ่งจัดบริการให้มีความพร้อม มีความเป็นระเบียบสวยงาม มีความร่มเย็น ในการจัดบริเวณ หรือสถานที่ที่ใช้ จัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่จอดรถ โรงอาหาร สนามกีฬา และบริเวณที่พักผ่อน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผ่องพรรณ ปิ่นทรานนท์ (2511 : 91-94) ได้ศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของ นักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ที่หวังจะได้รับจากบริการแนะแนวของวิทยาลัย พบว่า ในด้าน ทุนการศึกษานักศึกษาชายต้องการกู้ยืมเงินมากกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษาส่วนมากต้องการให้ทาง วิทยาลัยจัดบริการหางานพิเศษให้ทำระหว่างเรียนในระดับมากที่สุด นักศึกษาต้องการทุนประเภท ต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด นักศึกษามีความต้องการแก้ไขปรับปรุงบริการอาหาร การเรียนการสอน บริการด้านพยาบาล อาคาร สถานที่ ห้องสมุด บริการหอพัก ทุนต่าง ๆ และ กิจกรรมนักศึกษา

วันเพ็ญ ชีรสวัสดิ์ (2512 : 57) ได้สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของนิสิต วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน พบว่า นิสิตมีความพอใจในบริการด้านหอพัก ยังไม่พอใจในบริการ สันทนาการ บริการสุขภาพอนามัยและบริการจัดหางาน นิสิตส่วนใหญ่ยังได้รับคำชี้แจง เกี่ยวกับระเบียบ แบบแผนของการจัดกิจกรรมไม่ชัดเจนพอและ ทศพร ประเสริฐสุข (2517 : 56) ได้ศึกษาการให้ บริการนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวัน บางแสน และสงขลา พบว่า นิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวันมีความเห็นว่า บริการด้านสุขภาพและบริการแนะแนวจัดได้น้อย นิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสนเห็นว่า บริการด้านสุขภาพและบริการด้านกิจกรรมนิสิตยังจัดได้น้อย ส่วนนิสิตวิทยาลัยวิชา การศึกษาสงขลา เห็นว่าบริการที่ยังจัดได้น้อย คือ บริการด้านแนะแนวและบริการด้านกิจกรรมนิสิต

วิรัช กุมุทมาศ (2513 : 71) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว กิจกรรมเสริม หลักสูตรและสวัสดิการของวิทยาลัยอาชีวศึกษา ปีการศึกษา 2508 พบว่า วิทยาลัยอาชีวศึกษาส่วน ใหญ่ได้จัดการปฐมนิเทศแก่นักเรียนแต่ยังขาดหนังสือคู่มือให้นักเรียน นอกจากนี้วิทยาลัยได้จัดให้มี การปัจฉิมนิเทศและแนะนำวิธีการสมัครงาน ส่วนบริการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลยังไม่ได้จัด โดยเฉพาะบริการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน การจัดหางานพิเศษให้ทำ และบริการรวบรวม ข้อมูลในทะเบียนสะสมมีน้อย

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่าปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวน ประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่อง การให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นาย อำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภามากขึ้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัว เจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้บริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมา ย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ องค์การและองค์การเอง

อรรถณพ คุณพันธ์ (2521) ได้ทำการศึกษาการสร้างแบบสำรวจจำแนกสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยไทย แบบสำรวจที่สร้างขึ้นนี้ผู้วิจัยได้อาศัยกฎเกณฑ์การสร้างตามแบบมาตรฐานวัดสภาพ แวดล้อมของมหาวิทยาลัย (CUES) และแบบสำรวจกิจกรรมของมหาวิทยาลัย (ICA) โดยผู้วิจัยตั้ง ทฤษฎีเฉพาะขึ้น 5 ทฤษฎี คือ

ทฤษฎีเฉพาะที่ 1 มหาวิทยาลัยจะมีสภาพแวดล้อมที่ดี ก็ต่อเมื่อนิสิตที่เป็นมวลสมาชิก ในมหาวิทยาลัยนั้นมีความรู้สึกพึงพอใจในมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งเป็นการศรัทธาหรือมีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่

ทฤษฎีเฉพาะที่ 2 บรรยากาศในการเรียนการสอนเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะเอื้ออำนวยให้ นิสิตประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใด ถ้าบรรยากาศในการเรียนการสอนมี ประสิทธิภาพก็ย่อมทำให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ เป็นบัณฑิตที่ทรงไว้ซึ่งความรู้สามารถและมีคุณธรรม ตามความมุ่งหวังของมหาวิทยาลัย

ทฤษฎีเฉพาะที่ 3 สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยที่ดีจะต้องเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการส่งเสริม กิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งในด้านวิชาการ สันทนาการ กีฬา ศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งกิจกรรมเสริม สร้างให้นิสิตรอบรู้ เป็นบัณฑิตทั้งร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ ให้เป็นผู้มีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในบทบาทของผู้นำและผู้ตามที่ดี

ทฤษฎีเฉพาะที่ 4 สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่ดีจะต้องมีการบริหารที่ดี กล่าวคือ นิสิตในมหาวิทยาลัยเคารพต่อกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย อีกทั้งผู้บริหารยินดีให้คำปรึกษาแนะนำ นิสิตเปิดโอกาสให้นิสิตมีส่วนในการบริหาร

ทฤษฎีเฉพาะที่ 5 อาคารสถานที่เป็นสิ่งสำคัญทางกายภาพที่จะช่วยผลักดันให้การเรียน การสอนในมหาวิทยาลัยสัมฤทธิ์ผล มหาวิทยาลัยจะมีสภาพแวดล้อมที่ดีได้จะต้องมีอาคารสถานที่ ทั้งในปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือมีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องอาหาร มีที่นั่งพักผ่อนและอื่น ๆ เพียงพอกับจำนวนนิสิต

ผกาทิพย์ เกษรากุล (2524) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 8 วิทยาเขต ใน 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมด้านห้องเรียน สภาพ แวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน และสภาพแวดล้อมด้านบริหาร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมด้าน

ห้องเรียน นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าอาจารย์มีความเป็นกันเองมาก อาจารย์มีความตั้งใจในการสอนและมีความรู้ในเนื้อหาเป็นอย่างดี อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตได้มีส่วนในการประเมินผลการสอนของอาจารย์น้อย สำหรับสภาพแวดล้อมด้านบริหารนิสิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้บริหารยังไม่เปิดโอกาสให้นิสิตได้เข้าพบเมื่อมีปัญหา และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านวิชาการและธุรการยังไม่เหมาะสม

จากผลงานการวิจัยเหล่านี้จะเห็นได้ว่า สถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญต่องานบริการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในสถานศึกษา โดยพยายามศึกษาสภาพการบริการและความต้องการของนักศึกษาในสถาบันการศึกษานั้น จากผลอันนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงของนักศึกษาว่า บริการต่าง ๆ ที่จัดนั้นยังไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาเท่าที่ควร งานบริการบางอย่างจัดได้น้อย บริการบางอย่างไม่ได้จัดให้กับนักศึกษาทั้ง ๆ ที่นักศึกษามีความต้องการในระดับสูง

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริการงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คนและประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตในปัจจุบันดีกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่า จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอริยาสัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ และในส่วนตัวความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้นแต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

เยาวลักษณ์ คัดโนภาส (2524 : 90-100) ได้ศึกษาการบริการนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคใต้ คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา ผลการวิจัยพบว่าทั้งผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษาเห็นพ้องตรงกันว่าการจัดบริการให้นักศึกษามีความสำคัญมากและนิสิตนักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยในภาคใต้ใช้บริการทะเบียนประวัติเป็นส่วนมาก

บุบผา การ์ิเวท (2529 : 37-39) ได้วิจัยเรื่อง สาเหตุการเปลี่ยนแปลง แก่ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง : ศึกษาเฉพาะกรณีการบอกเลิก - บอกเพิ่ม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2,200 คน เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีใช้บริการขอเปลี่ยนแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในภาคที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด รองลงมาได้แก่คณะนิติศาสตร์ สาเหตุของการบอกเลิก - บอกเพิ่ม มาจากการประกาศผลล่าช้ากว่ากำหนด ทำให้ นักศึกษาลงทะเบียนผิดพลาดอยู่ในระดับมาก

หัตยา ชาดิวัฒนศิริ (2530 : 119-123) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนทั้งหมด 2,268 คน พบว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มีหน้าที่ให้บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการ และทราบประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น ปัญหาการบริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาเอง ด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลร้อยละ 52 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการใช้บริการร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อยและร้อยละ 42.2 รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

ชนิดา วิทยุฉิมเกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่าทั้งผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และนักศึกษาเห็นความสำคัญของบริการห้องสมุดมากที่สุดและเห็นความสำคัญในบริการการทำสมุดลดราคาโดยสารพัดไฟน้อยที่สุดเหมือนกันทั้ง 3 กลุ่ม แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จำแนกตามเพศแล้วพบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าจำแนกตามวิทยาเขตแล้ว ผู้บริหารมีความคิดเห็นในบริการด้านจัดหางาน แตกต่างกัน ในส่วนของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันในบริการด้านโภชนาการ บริการทำสมุดลดราคาโดยสารพัดไฟและบริการด้านทะเบียนและสถิติ เมื่อจำแนกตามวิทยาเขตพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันในบริการด้านทุนการศึกษา บริการห้องสมุด บริการด้านโภชนาการ บริการด้านหอพักและบริการด้านอนามัย แต่

จำแนกตามชั้นปี พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันในบริการด้านนักศึกษาวิชาทหารและเมื่อจำแนกตามคณะวิชา พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันในบริการหอพักและบริการด้านอนามัย

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และยิ่งกว่านั้นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเท่าไร ก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการบริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-199) วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากและมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ร.ต.อ.วินุญ วงศ์ก่อม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยศึกษาจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนชานเมือง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยรวมในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชนและด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความ

เสมอภาคในการปฏิบัติงานนั้นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนตามเขตที่อยู่อาศัยทั้ง 3 เขต พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และชุมชนหนาแน่นในด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

โกสินี ดีแสน และเบญจกุล สยังกุล (2534 : 52) ได้วิจัย เรื่องความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 600 คน เป็นอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 7 คณะ พบว่าอาจารย์มีความพอใจในการให้บริการของงานด้านการประมวลผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก

ยุทธนา หมั่นดี ปราณี พิสัยพงศ์และยุพิน ประดิษฐ์ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของแพทย์ พยาบาล คนงานและผู้บริจาคเลือดในบริการของงานธนาคารเลือดโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พ.ศ.2535 ผลการวิจัย พบว่า แพทย์มีความพึงพอใจในระดับต่ำ เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนเลือดทำให้แพทย์ไม่สามารถได้รับเลือดตามที่ต้องการได้อย่างเพียงพอ จึงเกิดความเครียดจากสภาวะวิกฤตของผู้ป่วยที่แพทย์ต้องรับผิดชอบอยู่ พยาบาลและคนงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากรับผิดชอบต่อสภาวะวิกฤตของผู้ป่วยน้อยกว่า ความเครียดมีน้อยกว่า ผู้บริจาคเลือดมีความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากรับการเอาใจใส่ดูแลอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ ดังนั้นการจะเพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคคลภายใน จะต้องระดมประชาสัมพันธ์ให้มีการบริจาคเลือดให้มากที่สุด โดยเฉพาะในหมู่บุคลากรภายในโรงพยาบาลเองก่อนแล้วจึงประชาสัมพันธ์ออกสู่ประชาชนในวงกว้างต่อไปและอีกสาเหตุหนึ่งคือความไม่เข้าใจในลักษณะเฉพาะของงานธนาคารเลือด ที่ต้องการความละเอียดรอบคอบสูง ความผิดพลาดอาจหมายถึงการเสียชีวิตของผู้ป่วยได้ ดังนั้นจึงควรเปิดใจให้กว้าง ยอมรับปัญหาที่ดำรงอยู่และพยายามร่วมมือกันแก้ไขให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่คอยจ้องจับผิดแล้วนำไปเผยแพร่ ให้ถือว่าทุกฝ่ายต่างต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามหลักวิชาการอย่างดีที่สุด ทำได้เช่นนี้แล้วปัญหาคงจะลดลง ระดับความพึงพอใจก็น่าจะอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยไม่มีอคติเข้ามารบกวน

ฉัตรชัย คงสุข (ฉัตรชัย คงสุข. 2538 : 36 ; อ้างอิงจาก ศศิธร พูลสุข.) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านโภชนาการ

- 1) ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีในเรื่องความเต็มใจ การพูดจาสุภาพ การ

คำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการ และความรู้ความสามารถในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

2) ด้านทรัพยากร มีความพอใจในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอของปริมาณบุคลากรของแผนก คลังพัสดุและพอใจในเกณฑ์ต่ำในเรื่องของความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ การปฏิบัติงาน

3) ด้านระบบการให้บริการ มีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีเฉพาะเรื่องของขั้นตอนการขอรับบริการของแผนกคลัง ฯ การมีขั้นตอนที่น้อยขั้นตอนและความยืดหยุ่นของการใช้ระเบียบในการให้บริการ ส่วนที่พอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของสิ่งของและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาบริการ การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ การยึดถือความสะดวกของผู้รับบริการมากกว่า ยึดกฎ ระเบียบ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินและความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (ไพบุลย์ เจริญพานิช. 2539 : 16 ; อ้างอิงจาก ธีระศักดิ์ วรรณสุข) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ผู้มาใช้บริการ 92% มีความพึงพอใจและควรปรับปรุงบริการด้านการสร้างความรู้สึที่ดีกับลูกค้า เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานดีและด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคตโดยพบว่าผู้มีความพึงพอใจสูงมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารต่อไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำมักจะเป็นผู้ที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารต่อไป

ธวัชชัย ดิษยนันท์ (รัสสาทิพย์ ธัญญเจริญ. 2540 : 14 ; อ้างอิงจาก ธวัชชัย ดิษยนันท์) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระเบียบที่กำหนดให้ปฏิบัติของทางราชการ ด้านสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น ความเสมอภาคในการให้บริการ กิริยา วาจาของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนระเบียบกฎหมายที่ไม่ยุ่งยาก รวมทั้งบรรยากาศของสถานที่ที่ให้บริการที่ดี จะสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้รับบริการ ถึงแม้ระดับรายได้ของผู้รับบริการจะต่างกันก็ตาม

สุพินดา สุทธิสันต์ชาญชัย (2540) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วย นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยระบบบริการห้องตรวจบริการอนามัยโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบบริการของห้องตรวจบริการ อนามัย งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกขั้นตอน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการขอบัตรและการตรวจสอบรวดเร็ว
 2. ขั้นตอนการตรวจรักษาเป็นที่น่าพอใจ
 3. ขั้นตอนการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ทุกระดับและการรับยาเป็นที่น่าพอใจ
 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ซึ่งผู้ป่วยนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ เรียงตามความถี่จากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติงาน บริการของเจ้าหน้าที่
 - ต้องการเปลี่ยนเวลาในการตรวจเป็น 8.00-16.00 น. รวมทั้งมีการตรวจในวันการด้วย
 - ต้องการให้แพทย์ตรวจให้ละเอียด และบอกด้วยว่าเป็นโรคอะไร พร้อมทั้งแนะนำวิธีปฏิบัติตัวเมื่อเป็นโรคนั้น ๆ
 - ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น
 - ต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้เรียกผู้ป่วยเข้าพบแพทย์
 - ต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดเสียงดังขึ้น
 - ต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายการใช้ยาให้ชัดเจน และเพิ่มชนิดของยาที่จ่ายฟรี
 - ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ และพูดคุยกับผู้ป่วยมากขึ้น
2. สิ่งแวดล้อม
 - ที่นั่งรอตรวจคับแคบ รวมทั้งสถานที่ก็คับแคบ อากาศและแสงสว่างไม่เพียงพอ
 - ควรมีห้องนิตยาสารสำหรับผู้ป่วยนักศึกษาโดยเฉพาะ
 - เครื่องหมายแสดงเส้นทางไปห้องตรวจต่าง ๆ ไม่ชัดเจน
 - ควรมีบริการน้ำดื่ม เพื่อไว้สำหรับรับประทานยา

ทวีพงษ์ หินคำ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. การศึกษา อาชีพ รายได้ และอายุ มีผลทำให้ประชาชนมีความพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขาภิบาลแตกต่างกัน
3. ความต้องการของประชาชนในด้านการบริการสาธารณะ 5 ลำดับ คือ
 - 3.1 สร้างและบำรุงรักษาถนน
 - 3.2 รักษาความสะอาดเรียบร้อย
 - 3.3 ติดตั้งและบำรุงไฟฟ้า
 - 3.4 ส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - 3.5 สร้างและบำรุงทางระบายน้ำ

สำหรับการบริการด้านห้องสมุด ซึ่งเป็นการบริการการศึกษาประเภทหนึ่ง สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 65.7) สังกัดสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงสุด (ร้อยละ 63.7) โดยปกติใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 1-5 รายการ/ภาคการศึกษา (ร้อยละ 51.6) โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางมากที่สุด (ร้อยละ 83.1) เอกสารที่ขอส่วนใหญ่อยู่ในรูปการถ่ายเอกสารจากวารสาร (ร้อยละ 68.1) โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารมากที่สุด คือ Union List of Serials in Thailand (ร้อยละ 57.7) ส่งคำขอทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) และรับเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุดเช่นกัน (ร้อยละ 52.4) ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุดคือ 1-2 สัปดาห์ (ร้อยละ 49.6) โดยได้รับการแจ้งผลการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด (ร้อยละ 51.6)

ในด้านความพึงพอใจพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) และมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสารโดยที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีสถานภาพและสาขาวิชาที่สังกัดแตกต่างกัน

ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ในระดับปานกลางในด้านเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ ระเบียบการให้บริการของห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้ราคาเอกสาร และประสบปัญหาในระดับน้อยในด้านการแจ้งผลการให้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับและการให้บริการของผู้ให้บริการ

สุทธานี พรวัฒนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาคณะช่วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างลูกค้าเพศชายและลูกค้าเพศหญิง พบว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึก ในเทศกาลสำคัญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพต่าง ๆ ต่อการให้บริการของธนาคารในด้านสถานที่ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

บัวแมน และ นอร์แมน (สุทธิ ปิ่นมา. 2535 : 24 ; อ้างอิงจาก Bouman and Norman. 1975) ซึ่งทำการศึกษาวิจัย ทศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine หรือ Day - to - Day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ลอคลิน (สมหมาย ดอกไม้. 2535 : 25 ; อ้างอิงจาก Locklin. 1976 : 146-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบ การบริหาร การแบ่งหน้าที่หน่วยงาน การปกครอง สถาบันที่มีผลกระทบต่อนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยสี่แห่งพบว่า มีมหาวิทยาลัยสองแห่งให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารสถาบันอย่างเต็มที่ อีกสองแห่งให้นักศึกษามีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อย แต่นักศึกษาทั้งสี่แห่งก็ไม่มี การรวมตัว เพื่อต่อต้านนโยบายการบริหารของสถาบันแต่อย่างใดและเมื่อเปรียบเทียบกันปรากฏว่ามหาวิทยาลัยที่ให้นักศึกษาเข้าร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่นั้น มีกฎระเบียบน้อยและไม่เคร่งครัด นักศึกษาและอาจารย์ให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดี ส่วนมหาวิทยาลัยที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารน้อยนั้นจะมีกฎระเบียบที่ยุกยากมากและเคร่งครัดมาก มีนักศึกษาที่ฝ่าฝืนระเบียบมากกว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่

เบรียน (วรรณวิภา อินทรวารี. 2538 : 34 ; อ้างอิงจาก Brian. 1979) ได้ทำการศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจ สอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและการบริการอื่น ส่วนเกณฑ์ประเมินด้านวัตถุวิสัย (Object Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะ

ของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินในด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธรมมิติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขายังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมาด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทซ์เกอร์ราลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัคคีภัย อนามัย การศึกษาและถนนหนทาง ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงินและ วัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็กจากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2544 ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 1,161 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ที่ลงทะเบียนในปีการศึกษา 2544 ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 40) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 291 คน และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified , Random Sampling) ตามสัดส่วนของโปรแกรมวิชา ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามโปรแกรมวิชา

โปรแกรมวิชา	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. นิเทศศาสตร์	156	39
2. การจัดการทั่วไป	349	87
3. บัญชี	158	40
4. การตลาด	166	42
5. บริหารทรัพยากรมนุษย์	332	83
รวม	1,161	291

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษาและด้านอาคารสถานที่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ โปรแกรมวิชา ชั้นปีที่ศึกษา

ตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี โดยใช้ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท โดยแบ่งกลุ่มข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านงานบริหาร งานด้านวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษาและด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ตัวเลือก จากระดับมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม ศึกษาลักษณะรูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ผศ.ดร. เอกศักดิ์ บุตรลับ อาจารย์สุกัญญารัตน์ กองงาม และอาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน แล้วนำผลที่ได้มาหาคุณภาพ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบครั้งสุดท้าย
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เรียบร้อยแล้วมาหาคุณภาพตามดังนี้

1. หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Item total correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .66 นำไปใช้เป็นข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .9376

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังคณะบดีคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่ 1-20 กุมภาพันธ์ 2545 โดยติดต่ออาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือให้นักศึกษาคอบแบบสอบถาม

3. ชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ตอบมาตรวจให้คะแนน โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	ได้	5	คะแนน
มาก	ได้	4	คะแนน
ปานกลาง	ได้	3	คะแนน
น้อย	ได้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

5. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การจัดกระทำกับข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้าน การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยถือเกณฑ์ขอบเขตของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มากที่สุด
”	3.50 – 4.49	”	” มาก
”	2.50 – 3.49	”	” ปานกลาง
”	1.50 – 2.49	”	” น้อย
”	1.00 – 1.49	”	” น้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างของนักศึกษาตามตัวแปร เพศ โปรแกรมวิชา ชั้นปีที่ศึกษาในแต่ละด้าน คือ ด้านงานบริหาร งานด้านวิชาการ งานด้านกิจการนักศึกษาและด้านอาคารสถานที่ โดยใช้สถิติค่าที (t- test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (Ferguson.1981:1)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum \bar{X}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Ferguson. 1981:68)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 X แทน คะแนนของข้อคำถาม
 Y แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 S_i² แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 S_t² แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบค่า t (Walpole and Myers. 1993:323) ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้ค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (Ferguson. 1966:290)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ
Tukey – Kramer Test

$$q_{TK} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของปฏิเสธสมมุติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาศปกติ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ โปรแกรมวิชา และชั้นปีที่ศึกษา ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โปรแกรมวิชา และชั้นปีที่ศึกษา

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	39	13.4
- หญิง	252	86.6
รวม	291	100.0
โปรแกรมวิชา		
- นิเทศศาสตร์	39	13.4
- การจัดการทั่วไป	95	32.6
- บัญชี	32	11.0
- การตลาด	42	14.4
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์	83	28.5
รวม	291	100.0
ชั้นปีที่ศึกษา		
- ชั้นปีที่ 1	70	24.1
- ชั้นปีที่ 2	77	26.5
- ชั้นปีที่ 3	76	26.1
- ชั้นปีที่ 4	68	23.4
รวม	291	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 2 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 291 คน

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง 252 คน (86.6%) นักศึกษาชาย 39 คน (13.4%)

2. โปรแกรมวิชา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป 95 คน (32.6%) รองลงมาเป็นลำดับคือ โปรแกรมวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ 83 คน (28.5%) ศึกษาโปรแกรมวิชาการตลาด 42 คน (14.4%) โปรแกรมวิชานิติศาสตร์ 39 คน (13.4%) ลำดับสุดท้ายคือโปรแกรมวิชาบัญชี 32 คน (11.0%)

3. ชั้นปีที่ศึกษา พบว่า มีนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด 77 คน (26.5%) และรองลงมาตามลำดับ คือ ชั้นปีที่ 3 76 คน (26.1%) ชั้นปีที่ 1 70 คน (24.1%) และชั้นปีที่ 4 68 คน (23.4%)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

2.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

การปฏิบัติงานของ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านงานบริหาร	3.33	0.50	ปานกลาง
ด้านงานวิชาการ	3.33	0.54	ปานกลาง
ด้านงานกิจการนักศึกษา	3.34	0.57	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่	3.16	0.61	ปานกลาง
รวม	3.29	0.45	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในด้านกิจการนักศึกษามีค่ามากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านงานบริหาร ($\bar{X} = 3.33$) ด้านงานวิชาการ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ

2.2 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหารเป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านงานบริหาร เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร เป็นรายข้อ

ด้านงานบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การให้คำปรึกษาแบบต่าง ๆ	3.31	0.76	ปานกลาง
2. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.19	0.75	ปานกลาง
3. การกำหนดขั้นตอนในการรับ – จ่ายเงิน	3.40	0.76	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการแก้ปัญหา	3.04	0.84	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ	3.04	0.89	ปานกลาง
6. สถานที่รับบริการเหมาะสม	3.48	0.82	ปานกลาง
7. ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานงานการเงิน	3.07	0.84	ปานกลาง
8. อุปกรณ์ทันสมัย	3.65	0.82	มาก
9. การบริการสำเนาใบเสร็จรับเงิน	3.80	0.77	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	3.34	0.85	ปานกลาง
รวม	3.33	0.50	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการสำเนาใบเสร็จรับเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ อุปกรณ์ทันสมัย ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านงานวิชาการ เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านงานวิชาการ เป็นรายชื่อ

ด้านงานวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การจัดสถานที่ให้คำปรึกษาที่สะดวกในการรับคำปรึกษา	3.19	0.77	ปานกลาง
2. ระบบการให้บริการ	3.26	0.77	ปานกลาง
3. การจัดตารางการเรียน	3.48	0.89	ปานกลาง
4. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	3.31	0.75	ปานกลาง
5. การเปิดโอกาสให้ซักถาม	3.18	0.85	ปานกลาง
6. การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	3.10	0.84	ปานกลาง
7. การจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษาในห้องสมุด	3.73	0.92	มาก
8. การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	3.58	0.77	มาก
9. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอน	3.25	0.81	ปานกลาง
10. รูปแบบคำร้องในการติดต่อ	3.23	0.75	ปานกลาง
รวม	3.33	0.54	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่านักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจการจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษาในห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา คือ การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานกิจการนักศึกษา เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านงานกิจการนักศึกษาเป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านงานกิจการนักศึกษา เป็นรายข้อ

ด้านงานกิจการนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะอาด สถานที่ ที่จำหน่ายอาหาร	3.46	0.74	ปานกลาง
2. นักศึกษามีส่วนร่วมในการควบคุมดูแล	3.07	0.82	ปานกลาง
3. การให้ความรู้ คำแนะนำ ด้านสุขภาพอนามัย	3.00	0.83	ปานกลาง
4. การหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้	3.10	0.93	ปานกลาง
5. วิธีการในการดำเนินการจัดสรรทุนแก่นักศึกษา	3.44	0.89	ปานกลาง
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เงินกองทุน	3.44	0.84	ปานกลาง
7. ความใส่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.29	0.81	ปานกลาง
8. การแจ้ง ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอน ในการกู้ยืมเงินกองทุน	3.67	0.82	มาก
9. การจัดบริการแนะแนวและข้อมูลต่าง ๆ	3.41	0.79	ปานกลาง
10. การจัดให้มีการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา	3.51	0.86	มาก
รวม	3.34	0.57	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานกิจการนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอน ในการกู้ยืมเงินกองทุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ การจัดให้มีการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการ
จัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ เป็นรายชื่อ

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน	3.55	0.77	มาก
2. ประสิทธิภาพโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน	3.37	0.87	ปานกลาง
3. จำนวนห้องน้ำ ห้องส้วม	3.42	0.91	ปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	3.09	0.93	ปานกลาง
5. จำนวนร้านค้าในโรงอาหาร	3.26	0.85	ปานกลาง
6. สถานที่ที่จัดให้จอดยานพาหนะในสถาบัน	3.01	0.91	ปานกลาง
7. ความเหมาะสมของสถานที่จอดยานพาหนะในสถาบัน	3.02	0.94	ปานกลาง
8. บริเวณที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา	2.89	0.94	ปานกลาง
9. สนามกีฬา	3.00	0.82	ปานกลาง
10. ภาชนะรองรับขยะ	2.95	0.95	ปานกลาง
รวม	3.16	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาระหว่างนักศึกษาเพศหญิงกับนักศึกษาเพศชาย มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงาน	นักศึกษาชาย N = 39		นักศึกษาหญิง N = 252		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
ด้านงานบริหาร	3.30	0.62	3.34	0.49	-0.04
ด้านงานวิชาการ	3.19	0.62	3.35	0.53	-1.74
ด้านงานกิจการนักศึกษา	3.23	0.65	3.36	0.55	-1.35
ด้านอาคารสถานที่	3.19	0.51	3.15	0.63	0.35
รวม	3.23	0.52	3.30	0.44	-0.94

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และนักศึกษาเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -0.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาที่เรียนโปรแกรม วิชานิเทศศาสตร์ การจัดการทั่วไป บัญชี การตลาด และบริหารทรัพยากรมนุษย์ มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามโปรแกรมวิชา ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามโปรแกรมวิชา

การปฏิบัติงาน	นิเทศศาสตร์		การจัดการ ทั่วไป		บัญชี		การตลาด		บริหารทรัพยากร มนุษย์		df	F
	N = 39		N = 87		N = 40		N = 42		N = 83			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านงานบริหาร	3.18	0.48	3.37	0.52	3.19	0.47	3.33	0.61	3.41	0.44	4,286	2.21
ด้านงานวิชาการ	3.24	0.62	3.33	0.52	3.31	0.60	3.31	0.61	3.39	0.47	4,286	0.49
ด้านงานกิจการนักศึกษา	3.15	0.66	3.37	0.59	3.33	0.56	3.35	0.56	3.40	0.48	4,286	1.45
ด้านงานอาคารสถานที่	3.15	0.64	3.21	0.62	3.09	0.66	3.01	0.61	3.19	0.56	4,286	0.90
รวม	3.18	0.50	3.32	0.52	3.23	0.41	3.25	0.50	3.35	0.39	4,286	0.31

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชานิเทศศาสตร์ การจัดการทั่วไป บัญชี การตลาด และบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชานิเทศศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โปรแกรมวิชาบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โปรแกรมวิชาการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โปรแกรมวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 0.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นปี ที่ศึกษา ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

การปฏิบัติงาน	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		df	F
	N = 70		N = 77		N = 76		N = 68			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านงานบริหาร	3.41	0.48	3.21	0.53	3.27	0.48	3.46	0.51	3,287	3.84*
ด้านงานวิชาการ	3.47	0.53	3.27	0.50	3.23	0.57	3.37	0.54	3,287	2.84*
ด้านงานกิจการนักศึกษา	3.52	0.62	3.19	0.56	3.29	0.53	3.38	0.52	3,287	4.52*
ด้านงานอาคารสถานที่	3.22	0.57	3.07	0.65	3.17	0.68	3.18	0.52	3,287	0.75
รวม	3.40	0.45	3.19	0.46	3.24	0.43	3.35	0.43	3,287	3.54*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.54$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานบริหาร ด้านงาน วิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Tukey - Kramer test ดังปรากฏผลดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ด้านงานบริหาร เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	Mean Difference	Std. Error	P
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 2	.1927	.0822	.088
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 3	.1320	.0824	.378
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4	-.0546	.0847	.918
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 3	-.0607	.0805	.875
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 4	-.2473*	.0828	.015
ชั้นปีที่ 3 - ชั้นปีที่ 4	-.1866	.0831	.111

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านงานบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 2 ($\bar{X} = 3.19$) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานน้อยกว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 4 ($\bar{X} = 3.35$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ด้านงานวิชาการ เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	Mean Difference	Std. Error	P
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 2	.1917	.0887	.135
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 3	.2394*	.0890	.036
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4	.0951	.0950	.726
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 3	.0477	.0869	.947
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 4	-.0966	.0894	.702
ชั้นปีที่ 3 - ชั้นปีที่ 4	-.1443	.0897	.374

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านงานวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากกว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 3 ($\bar{X} = 3.24$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ด้านงานกิจการนักศึกษา เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	Mean Difference	Std. Error	P
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 2	.3252*	.0918	.002
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 3	.2292	.0921	.062
ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4	.1391	.0947	.456
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 3	-.0960	.0899	.709
ชั้นปีที่ 2 - ชั้นปีที่ 4	-.1861	.0925	.184
ชั้นปีที่ 3 - ชั้นปีที่ 4	-.0901	.0928	.766

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในด้านงานกิจการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากกว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 2 ($\bar{X} = 3.19$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ โปรแกรมวิชา และชั้นปีที่ศึกษา ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยแบ่งตามเพศ โปรแกรมวิชา ชั้นปีที่ศึกษา

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2544 ของคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 291 คน จากประชากร จำนวน 1,161 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ต์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 291 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบสมบูรณ์ คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows จากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คำนวณหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามเพศ โปรแกรมวิชา ชั้นปีที่ศึกษา โดยรวมทุกด้านและแต่ละด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสถาบันราชภัฏเพชรบุรี แยกเป็นรายด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้ค่าที (t-test) ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และใช้ค่าเอฟ (F-test) ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 เพศ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน แบ่งเป็นเพศชาย 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 นักศึกษาเพศหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 86.60
 - 1.2 โปรแกรมวิชา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง 291 คน แบ่งเป็นโปรแกรมวิชานิติศาสตร์ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 โปรแกรมบัญชี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 โปรแกรมการตลาด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 โปรแกรมบริหารทรัพยากรมนุษย์ 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

1.3 ชั้นปีที่ศึกษา นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง 291 คน แบ่งเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษามีค่ามากเป็นอันดับแรก รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ และด้านอาคารสถานที่

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถาบัน ราชภัฏเพชรบุรีในด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ โปรแกรมวิชา และชั้นปีที่ศึกษา มีดังนี้

3.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชาวิทยาศาสตร์ โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป โปรแกรมบัญชี โปรแกรมการตลาด และโปรแกรมบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการมาก ดังนั้นทำให้เจ้าหน้าที่บริการไม่ทั่วถึง ยังไม่เป็นที่ประทับใจเหมือนกับที่วิทยุ สิมะโชคดี (2542 : 202) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการบริการโดยทั่วไปในข้อ 4 ที่ว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่า

สิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง ซึ่งวิชชุรย์ สิมะ โชคดี (2542) ได้กล่าวอีกตอนหนึ่งถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือสถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือความยิ้มแย้ม และความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาร์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัสจึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้น แต่จะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ ยินดีต้อนรับ” ด้วย

เพราะฉะนั้นควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน ควรมีการพัฒนาปลูกฝัง ฝึกอบรม เพราะผู้ที่ทำหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มี Service Mind คือเต็มใจทำงานบริการ และมีความสุขในการให้บริการ เพราะคุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรีจำแนกตามเพศ พบว่านักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันในด้านการได้รับบริการตามองค์ประกอบ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของมิลเลท (Millet John D.1954:397-399) คือ ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ บริการให้อย่างยุติธรรม บริการอย่างต่อเนื่อง บริการให้รวดเร็ว ทันเวลา ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความสามารถในการพัฒนาบริการ จึงไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามโปรแกรมวิชา พบว่า นักศึกษาที่เรียนโปรแกรมวิชาต่างก็มีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถาบันราชภัฏเพชรบุรีบริการนักศึกษาในแต่ละโปรแกรมวิชาเสมอภาคกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากนักศึกษาได้รับบริการอย่างทั่วถึงทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเรียนโปรแกรมวิชาใด ซึ่งตรงกับการวิจัยของหัทธยา ชาดิวัฒน์ศิริ (2530:119-123) ได้วิจัยเรื่องความ

คิดเห็นของนักศึกษาที่มีความต้องการใช้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มาหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยทุกคณะพบว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่ และการประชาสัมพันธ์

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านการบริหารพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านงานวิชาการ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านงานกิจการนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากสถาบันราชภัฏเพชรบุรีพยายามที่จะให้บริการนักศึกษาทุกชั้นปีในทุก ๆ ด้านให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ และพยายามเป็นพิเศษให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดเวลา ให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 เข้าใจเพราะเป็นนักศึกษาใหม่ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 เป็นนักศึกษาส่วนมากเป็นนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา ซึ่งทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของวิลลิสรี ฮารยางกูล (2526 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์แวดล้อมแตกต่างกัน ซึ่งคล้ายกับอัจฉนา โทนาบุญ (2534:11-12) ได้สรุปความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารทุกระดับควรสนใจเอาใจใส่ ติดตาม และกำกับ อย่างจริงจัง ในแต่ละขั้นตอนของการบริการ
2. ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับควรสนใจเอาใจใส่ ติดตาม และกำกับ อย่างจริงจัง ในแต่ละขั้นตอนของการบริการ
2. ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ
3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการทุกหน่วยงาน ควรจะปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงจังและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันควรได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการทำงาน อันจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติภาระหน้าที่ และพัฒนาองค์การโดยรวม ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึก และทำหน้าที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาคณะวิชาอื่น ๆ เช่น คณะศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการศึกษความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสมทบและภาค กศ.บป. เพื่อจะได้เปรียบเทียบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิชาอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษามากที่สุด
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณา ธนาพงศธร. (2532). **ประโยชน์และบริการเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกสิน คีแสน และ เบญจกุล สยงกุล. (2534). **รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ : สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนิดา วัชรภูมิเกียรติ และ อำภา เหล่าเอกภักดิ์. (2530). **รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร**. กรุงเทพฯ : สำนักงานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา.
- ชรีณี เคชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแหลมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ส.ม.(สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. **การทำนายพฤติกรรมจากทัศนคติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธีรารัง บัวศรี. (2506). **หลักการศึกษาศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิพนธ์ คำพา. (2518). **ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณี ประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรบัณฑิต กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุบผา กาวีเวท. (2538). **รายงานการวิจัยเรื่องสาเหตุ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ศึกษาเฉพาะกรณีการบอกเลิก-บอกเพิ่ม**. กรุงเทพฯ : สำนักบริการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผล การศึกษา (หน่วยที่ 3)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2545.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ผ่องพรรณ ปิ่นทรานนท์. (2521). *ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครู มหาสารคาม ปี 2510 ที่หวังจะได้รับจากบริการแนะแนวของวิทยาลัย*. ปรินญาณินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พจน์ เพชรบุรณิน. (2530). *การสร้างสัมพันธภาพและกำลังขวัญของบุคคล*. เอกสารเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ลำดับที่ 523
- พรชูลี อาชาวำรุง. (2525). *นิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พิน กงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประอม ศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้*. ปรินญาณินท์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์*. เอกสาร การสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์. (2537). *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย*. โครงการตำรามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. (2538). *ทัศนคติต่อการพัฒนาชุมชน เขตขานเมือง และการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน*. วิทยานิพนธ์ ปรินญาโท คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหิดล, มหาวิทยาลัย กองกิจการนักศึกษา. (2525). *มหิดล 25 คู่มือนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ร.ส.พ.

มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

บุษนา หมั่นดี และคณะ. การศึกษาระดับความพึงพอใจของแพทย์ พยาบาล คนงานและผู้บริจาค
เลือด ในบริการของธนาคารเลือด โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ พ.ศ.2525.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เขวาลักษณ์ คัดโนภาส. (2524). การบริการนิสิตนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยภาคใต้. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.
ภาคินพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก).

ระมิด ฝ่ายริย์. (2530). การพัฒนาการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

รุ่งนภา บุญคุ้ม. (2536). ทศนคติของพัฒนาการก่อนนโยบายการจัดตั้งศูนย์สถิติการตลาด : ศึกษา
กรณีช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 3.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วรุณีภา อินทรวารี. (2538). ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่
ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเขื่องใจ จังหวัดอุบลราชธานี.
ปริญญาานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2524). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช กุพทมาศ. (2508). กิจกรรมเสริมหลักสูตรและสวัสดิการของวิทยาลัยอาชีวศึกษา.
ปริญญาานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

สุดจิต จันทรประทีน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพินดา สุทธิรัตน์ชาญชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อบริการของห้องตรวจบริการอนามัย โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่.

เชียงใหม่ : คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำเนา ขจรศิลป์. (2538). รายงานสัมมนาบทบาทและทิศทางการอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ :

ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2540). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 9.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

หัตยา ชาติวัฒนาศิริ. (2530). รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรุงเทพฯ : สำนักบริการวิชาการและทดสอบผล.

อรรถพร คุณพันธ์. (2521). การสร้างแบบสำรวจจำแนกสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยไทย.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉนา โทนาบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน

ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม. จังหวัดมหาสารคาม.

อุบลรัตน์ เจาจิตต์. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของ

สำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Allport, G.W. (1935). *Handbook of Social Psychology*. Nercester : Mass Clarle

University Press

Cronbach, Lee J. (1970) *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper and Row.

Edward , Ellen L. (1960). *Experimental Design in Psychological Research*. New York :

Rinechart and Company.

Ferguson. (1966). *G.A. Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York :

Mckraw-Hill.

Good, C.V. (1959). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill.

Hillgard, E.R. (1959). *Introduction to Psychology*. New York : Harcourt, Brade and

World Inc.

Newcomb. (1964). *Social Psychology*. New York The Dryden press Publish.

Maslow, Abraham H (n.d.). (1970). *Motivation and Personnality*. 2nd ed. New York :
Harper and Row Publishers.

✓ Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : Mcgraw-Hill
Book Company, Inc.

Morse, Nancy C. (1955). *Satisfaction in the white – collar Job*. Michigan : University of
Michigan Press.

Rosenberg, M.J. (1956). "Cognitive Structure and Attitudinal Affect", *Journal of Abnormal
and Social Psychology*.

Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Presylvania : Dowden,
Hutchison Press, Inc.

Thurstone, L.T. (1967). *Attitude Theory and Measurement*. New York : John & Sons Inc.

Vroom, Victor H. (1958). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons, Ins.

Wolman, Benjamin B. (1973) *Dictionary of Behavioral science*. Van Nostrand : Reinhold
Company.

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. โปรแกรมวิชา

☐ นิเทศศาสตร์

☐ การจัดการทั่วไป

☐ บัญชี

☐ การตลาด

☐ บริหารทรัพยากรมนุษย์

3. ชั้นปีที่ศึกษา

☐ ชั้นปีที่ 1

☐ ชั้นปีที่ 2

☐ ชั้นปีที่ 3

☐ ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติงาน สถาบันราชภัฏเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อให้ตรงความคิดเห็น

ของท่าน โดยพิจารณาตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านงานบริหาร					
1	การให้คำปรึกษาเปรียบเทียบต่าง ๆ					
2	มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					
3	การกำหนดขั้นตอนในการรับ-จ่ายเงิน					
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการแก้ปัญหา					
5	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการ					
6	สถานที่ให้บริการเหมาะสม					
7	ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานงานการเงิน					
8*	อุปกรณ์ทันสมัย					
9	การบริการสำเนาใบเสร็จรับเงิน					
10	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ					
	ด้านงานวิชาการ					
1	การจัดสถานที่ให้คำปรึกษาที่สะดวกในการขอรับคำปรึกษา					
2	ระบบการให้บริการ					
3	การจัดตารางการเรียน					
4	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ					
5	การเปิดโอกาสให้ซักถาม					
6	การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่					
7	การจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษาในห้องสมุด					
8	การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร					
9	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนการสอน					
10	รูปแบบคำร้องในการติดต่อ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านงานกิจการนักศึกษา					
1	ความสะอาด สถานที่ ที่จำหน่ายอาหาร					
2	นักศึกษามีส่วนร่วมในการควบคุมดูแล					
3	การให้ความรู้ คำแนะนำ ด้านสุขภาพอนามัย					
4	การหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้					
5	วิธีการในการดำเนินการจัดสรรทุนแก่นักศึกษา					
6	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เงินกองทุน					
7	ความใส่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8	การแจ้ง ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอน ในการกู้ยืมเงิน กองทุน					
9	การจัดบริการแนะแนวและข้อมูลต่าง ๆ					
10	การจัดให้มีการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับกิจกรรม นักศึกษา					
	ด้านอาคารสถานที่					
1	การถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน					
2	ประสิทธิภาพโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน					
3	จำนวนห้องน้ำ ห้องส้วม					
4	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม					
5	จำนวนร้านค้าในโรงอาหาร					
6	สถานที่ที่จัดให้ออดยานพาหนะในสถาบัน					
7	ความเหมาะสมของสถานที่จอดยานพาหนะใน สถาบัน					
8	บริเวณที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา					
9	สนามกีฬา					
10	ภาชนะรองรับขยะ					

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. ผศ.ดร.เอกศักดิ์ บุตรลับ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
โปรแกรมวิชาการประถมศึกษา คณะครุศาสตร์
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี |
| 2. อาจารย์สุกัญญรัตน์ คงงาม | อาจารย์ 1 ระดับ 5 ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี |
| 3. อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม | ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 4516

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสมนึก วิเศษสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสมนึก วิเศษสมบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 45๐๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนีกา วิเศษสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกศักดิ์ บุตรลับ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และ อาจารย์สุกัญญรัตน์ คงงาม หัวหน้างานมาตรฐานวิทยานิพนธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนีกา วิเศษสมบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 44 ๕1



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕5 ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนีกา วิเศษสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ในระหว่างเดือนธันวาคม 2544 – มกราคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนีกา วิเศษสมบัติ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสมนึก วิเศษสมบัติ
วันเดือนปีเกิด	21 เมษายน 2501
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	80/14 หมู่ 4 ตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันราชภัฏเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบ้านแหลมวิทยา
พ.ศ. 2521	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (บัญชี) โรงเรียนอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (บัญชี) โรงเรียนอาชีวศึกษา เพชรบุรี
พ.ศ. 2531	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2544	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ