



การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการใน
โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

นางสาวธิตีพร ชาญศิริวัฒน์

นางสาวชนิษฐา อินทะแสง

โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2554

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ และนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และ ประสานงานตรวจสอบการทำงาน และเอกสารในการทำงานวิจัย

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้จัดทำสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำการวิจัยนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจในการทำงานตลอดมา

นางสาวธิติพร ชาญศิริวัฒน์

นางสาวชนิษฐา อินทะแสง

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

โดย : ธิติพร ชาญศิริวัฒน์
ชนิษฐา อินทะแสง

ศัพท์สำคัญ : ความพึงพอใจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้งคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ และตอนที่ 3 คือ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษา โดยกำหนดระดับความมากน้อยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านการบริการด้านสาธารณูปโภคนักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 ถัดมาคือด้านห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 สุดท้ายคือด้านกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณสุข	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	23
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ แบบสอบถาม	26
4.2 ผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ และการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์	27
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	32
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
5.3 สรุปผลการวิจัย	32
5.4 ข้อเสนอแนะ	34
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป	34
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	37

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	10

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	ความถี่และร้อยละ แยกตามระดับเพศ	26
4-2	ความถี่และร้อยละ แยกตามชั้นปี	26
4-3	ความถี่และร้อยละ แยกตามนักศึกษาสังกัดสาขาวิชา	27
4-4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้	27
4-5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านกายภาพ	29
4-6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านสาธารณูปโภค	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการมีแข่งขันทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าศึกษาต่อให้เลือมากมาย ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งในแต่ละมหาวิทยาลัยต่างมุ่งเน้นการก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยการอาศัยหลายปัจจัยในการพัฒนาเพื่อให้มหาวิทยาลัยก้าวสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อมในการจัดการเรียนการสอน การให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ต่าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย

โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 4 สาขาวิชาคือ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดมุ่งเน้นในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณภาพและมาตรฐานให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อ และทางคณะเองก็มีความคาดหวังถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าเรียนในคณะ ซึ่งต่างก็มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่แตกต่างกันในแต่ละคน

ความพึงพอใจของนักศึกษาเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ระดับ อุปสรรคและปัญหาในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษานั้น อาจส่งผล ต่อการเรียนรู้และคุณภาพของการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่ นำข้อมูลมาพัฒนาต่อไป จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านกายภาพ
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 ประชากร

ประชากรได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

- 1) เพศ
- 2) ชั้นปี
- 3) สาขาวิชา

1.3.3.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
- 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ
- 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
- 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ
- 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

1.4.2 ได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กิตติมา บริติติกร (2549 : 321) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีองค์ประกอบแบบสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ประชุม พลเมืองดี (2543 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งนั้นแล้วว่า พอใจ ต้องการหรือดีอย่างไร

พิน คงพลู (2549 : 389) ได้สรุปว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สลใจ วิบูลกิจ (2549 : 42) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของอารมณ์บุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ

มอร์ส (Morse, 2001 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานได้ลดน้อยลง ถ้า เกิดความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ความพึงพอใจก็จะมากขึ้น

กู๊ด (Good. 1973 : 161) ได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้น ความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอน และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

สเตรสส์ และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 5-6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้น ความพึงพอใจในการเรียนรู้จึงหมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอน และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อ การทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีนักการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานไว้ ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 33-58) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภท คือ

1. คนประเภทเอกซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้

- มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- มีความรับผิดชอบน้อย
- ชอบใช้คำสั่ง
- ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์การ
- มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

2. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ชอบทำงานเห็นว่าการทำงานเป็นของสนุก เหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน

- มีความรับผิดชอบในการทำงาน
- มีความทะเยอทะยานและการกระตือรือร้น
- สั่งการตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การพัฒนาวิธีทำงาน
- ปราศรณาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) นับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้” ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เน้นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความมั่นคงในชีวิตทั้งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต ความเจริญก้าวหน้า อบอุ่นใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Belonging and love needs) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ต่อการเกิดพฤติกรรมต้องการให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการมีฐานะ (Esteem needs) มีความอยากเด่นในสังคมมีชื่อเสียง อยากให้บุคคลยกย่องสรรเสริญตนเอง อยากมีความเป็นอิสระเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูง อยากให้ตนเองประสบความสำเร็จทุกอย่างในชีวิต จึงเป็นไปได้ยาก

สกอตต์ (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอแนวคิดในการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้เกิดผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีส่วนในการเลือกเรียนตามความสนใจ และมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายในการทำกิจกรรมได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัดและสามารถค้นหาคำตอบได้

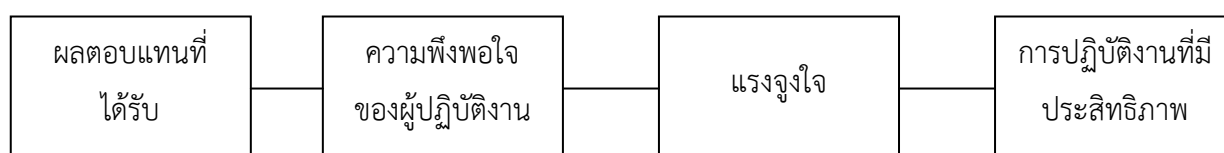
รุณณี รุ่งรวีวิลาส (2548 : 57 - 58) ได้กล่าวถึงแนวคิดของแฮทฟิลด์และฮิวส์แมนที่ได้ทำการพัฒนาและแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย ในปัจจุบันประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น
 - 1.1 ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
 - 1.2 ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
 - 1.3 ความโล่ง/ความสลับ
 - 1.4 ความท้าทาย/ไม่ท้าทาย
 - 1.5 มีความพอใจ/ไม่พอใจ
2. ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย
 - 2.1 ถือว่าเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
 - 2.2 มาก/น้อย
 - 2.3 ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
 - 2.4 เป็นทางบวก/เป็นทางลบ
3. ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางการเลื่อนตำแหน่ง
 - 3.1 ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
 - 3.2 เชื่อถือได้/เชื่อถือไม่ได้
 - 3.3 เป็นเชิงบวก/เป็นเชิงลบ
 - 3.4 เป็นเหตุผล/ไม่เป็นเหตุผล
4. ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านผู้บังคับบัญชา/ผู้บังคับบัญชา
 - 4.1 อยู่ใกล้/อยู่ไกล
 - 4.2 ยุติธรรมแบบจริงจัง/ยุติธรรมแบบไม่จริงจัง
 - 4.3 เป็นมิตร/ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
 - 4.4 เหมาะสมทางคุณสมบัติ/ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ
5. ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน
 - 5.1 เป็นระเบียบเรียบร้อย/ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 5.2 จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงาน/ไม่จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน
 - 5.3 สนุกสนานร่าเริง/ดูไม่มีชีวิตชีวา

5.4 ดูว่าสนใจเอาจริงเอาจัง/ดูเหนื่อยหน่าย

การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องการปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ครูผู้สอนซึ่งมีสภาพเป็นเพียงผู้อำนวยการอำนวยความสะดวกหรือให้คำแนะนำปรึกษา จึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการเรียนรู้ การทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่ต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง ทักษะตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแสดงด้วยภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2-1 ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา : สมยศ นาวิการ 2545 : 155

จากแนวคิดดังกล่าว ครูผู้สอนที่ต้องการให้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางบรรลุสำเร็จ จึงต้องคำนึงถึงการจัดบรรยากาศและสถานการณ์รวมทั้งสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียน ให้มีแรงจูงใจในการทำกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2. ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยง ด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดย ความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ. 2545 : 119)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการเรียนและผลการเรียนจะมีความสัมพันธ์กันทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติทำให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ ของชีวิตมากนักน้อยเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ครูผู้สอนจะคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

การให้บริการของรัฐ บรรจง กาญจนดุล (อ้างถึงใน ฤกษ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของ ประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความ สะดวกใน การดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงใน ฤกษ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การ ที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้อง บริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การ รักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและ ปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้ สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การ สาธารณะสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การ จัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความ พึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับ บริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การ จัดองค์การการ วางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม หากการ

จัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้อง เสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์ และแดเนียล ได้เสนอแนวทาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทาย หรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการ ต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการ ตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเลต (1954, หน้า 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงใน ฤกษ์ ศุภนราพรค์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการ ให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึง การส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ บริการ

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกร ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชน เกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของ เขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

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

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

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

อัจฉนา โทบุญ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 40) ให้แนวคิดว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมือง มหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาได้จากการ บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

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

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

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

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

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างร่วมมือกับชุมชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) กล่าวว่า แคทช์ (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ ให้ข้อเสนอแนะว่า เมืองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พื้พินามาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียม ปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็น อย่างมากเพราะองค์การรู้นัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หาก อยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะ พิจารณาถึง

- 2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการ สังคมส่วนรวม
- 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร
- 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ องค์การ

ใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมา พิจารณาดังนี้

- 3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับ เจ้าหน้าที่
- 3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน
- 3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบ ประชาชน
- 3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเนียล มา ดัดแปลง เป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อ เจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัว เจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผล สะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การ พบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดย รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการ ปฏิบัติ ต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็น เกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชน อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาท เข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวม บทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติ อย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคล และต่อส่วนรวม

1.4 ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความ มั่นคงจึงขาด แรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะมี ผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่าง ประชาชนและ เจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในทำนอง เดียวกับ ลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ ประชาชนมีต่อ องค์กร

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือ ระยะห่างทาง สังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อ สัมพันธภาพของทั้งสอง ฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็วกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งประชาชนมักไม่ ค่อยมีทำให้ เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ ระหว่าง ประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และ เจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนม กันดีก็จะมี ความ มั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมี ความเป็น กันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ ให้บริการ ประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปแบบใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่า จะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัด ได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือ น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสลับเนื่อง เพื่อที่ว่าบริการที่สมาชิกสังคมที่ สามารถรับได้ทุก เมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถ สนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้ กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วน หนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจดังได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ต่อความต้องการ ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของ บริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทาง ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้ง คุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึง พพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา

พินดา อัครกะ (2545 : 13) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนันทศึกษา และสภาพแวดล้อมด้านการบริหารการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

2.3.1 สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน หมายถึง ลักษณะสภาพหรือบรรยากาศการถ่ายทอด การได้รับประสบการณ์จากการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3

ลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนด้านด้านกายภาพหรือด้านรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ แสง สี เพอร์นิเจอร์ บริเวณสถานที่ทำกิจกรรม ฯลฯ เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนด้านนามธรรม เช่น คุณลักษณะของผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอนและบรรยากาศในห้องเรียน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนด้านสังคม ได้แก่สภาพแวดล้อมที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์ผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับนักศึกษาด้วยกัน รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของวิทยาลัยด้วยการเรียนการสอนจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ผู้สอน ผู้เรียน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการจัดการเรียนการสอนเพราะจะเป็นผู้กำหนดบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอนในแต่ละครั้งจะให้เป็นไปในแบบใดขึ้นอยู่กับผู้สอน คุณลักษณะผู้สอนจะส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

ทวีศิลป์ สารแสน (2543 : 137) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียน ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนในห้องเรียน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการที่จะทำให้นักเรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียน มีความกระตือรือร้น อยากรู้อยากเรียน ซึ่งหากโรงเรียนได้จัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียนด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลิกภาพของครูและการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้เอื้ออำนวยแก่นักเรียนเป็นอย่างดีแล้ว การเรียนการสอนขณะที่อยู่ในห้องเรียนย่อมมีประสิทธิภาพ ซึ่งสุดท้ายก็จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสำเร็จของผู้เรียน ซึ่งย่อมหมายถึง ความสำเร็จของการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาโดยรวมนั่นเอง

สรุปได้ว่าบรรยากาศในชั้นเรียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเรียนการสอนโดยระหว่างอาจารย์และนักศึกษา หากอาจารย์และนักศึกษามีความรู้สึกที่ดีและเป็นมิตรต่อกัน ไม่ตกลอยในอำนาจของความหวาดกลัว มีบรรยากาศในชั้นเรียนที่อบอุ่นไม่เครียดย่อมก่อให้เกิดกำลังใจเกิดความมั่นใจแก่นักศึกษา เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยนักศึกษาร่วมกิจกรรมด้วยความมั่นใจสามารถพัฒนาตนเองและกล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผล โดยครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนและนักศึกษามีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศนั้นด้วย จึงกล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการเรียนการสอน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักศึกษาหรือผู้เรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น และจากการศึกษาสามารถสังเคราะห์แนวคิดเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรย่อยสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการเรียนการสอนได้ ดังนี้

1) ด้านผู้สอน

- (1) ระดับความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
- (2) บุคลิกภาพความเป็นครู
- (3) ความเหมาะสมในการสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน
- (4) ความพร้อมในการเตรียมการสอน

2) ด้านผู้เรียน

- (1) ความสนใจตั้งใจของผู้เรียน
- (2) ความเหมาะสมต่อบทบาทการเรียนรู้การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน
- (3) ผลการประเมินวิชาชีพระยะต้นตามสาขาที่เรียน

3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

- (1) ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนการสอน
- (2) ระดับความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน

4) สื่อ วัสดุฝึก และอุปกรณ์การเรียนการสอน

- (1) ความเพียงพอของสื่อ วัสดุฝึกอุปกรณ์การสอน
- (2) ระดับคุณภาพของสื่อ วัสดุฝึก และอุปกรณ์การสอน

5) ความเหมาะสมในการประเมินผลการเรียน

2.3.2 สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะและสภาพของของอาคารสถานที่ต่าง ๆ เช่น อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอประชุม โรงอาหาร ห้องสมุด ห้องส้วม สถานกีฬา สถานที่พักผ่อน และบริเวณทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้มีบรรยากาศที่สดชื่น ร่มเย็น น่าอยู่ น่าอาศัย มีสิ่งต่างๆ ที่เป็นข้อคิดข้อเตือนใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่แทรกซึมเข้าไปในจิตใจ นักศึกษาทีละน้อย จนในที่สุดจะกลายเป็นการปฏิบัติที่เป็นนิสัยติดตัว สิ่งแวดล้อมที่ดี มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดอาคารสถานที่และบรรยากาศของมหาวิทยาลัยให้สวยงาม สะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักเรียนอยากรู้ อยากเห็น อยากมาเรียน และไม่เกิดปัญหาการหนีเรียน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน มีส่วนร่วมในการพัฒนาร่างกายจิตใจ พัฒนาบุคลิกลักษณะให้ดีขึ้น มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เกิดการเรียนรู้ การที่นักศึกษาได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาดปลอดภัย มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ซึ่งย่อมเป็นที่ปรารถนาของนักศึกษาทุกคน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยลักษณะที่ดีควรมีดังนี้

- 1) ความเหมาะสมของทำเล ที่ตั้ง ขนาด
- 2) ความเพียงพอของอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการวิชาชีพลดจนอาคารประกอบ และห้องพิเศษต่างๆ
- 3) มีความร่มรื่นสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย
- 4) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่

2.3.3 สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ทางสังคมของกลุ่มเพื่อนที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ และพัฒนาการด้านการเลือกคบเพื่อน อุดมคติในการเลือกคู่ครองกิจกรรมสังคมในกลุ่มเพื่อน การใช้เวลาร่วมในกลุ่มเพื่อน และเทคนิคการปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มเพื่อนเพราะนักศึกษาเป็นวัยที่มีความต้องการทางสังคม ต้องการเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับครอบครัวที่มีย่อย่างน้อยลง โดยมีกลุ่มเพื่อนเข้ามามีบทบาทต่อนักศึกษามากขึ้น ทั้งด้านทัศนคติ ทักษะสติปัญญา ความรู้ความสามารถ และบุคลิกของนักศึกษา

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมวิทยาลัย ที่มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่แวดล้อมนักศึกษา การคบเพื่อนที่มีอยู่จำนวนมาก และต่างก็มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน การมีความสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มเพื่อนของนักศึกษา สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของนักศึกษาเพราะมีพฤติกรรมบางอย่างของนักศึกษาที่ได้รับจากเพื่อนและนักศึกษารุ่นพี่ การที่นักศึกษาสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับเพื่อนทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศ นับว่าเป็นพัฒนาการอย่างหนึ่งของนักศึกษาที่กำลังอยู่ในช่วงวัยรุ่นซึ่งเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต เป็นผู้ที่ต้องการจะเรียนรู้สิ่งใหม่และปรับตัวให้เข้ากับสังคม ดังนั้นวิทยาลัยจึงต้องจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน ให้เหมาะสมโดยปลูกฝังกลมเกลียวอบรมสั่งสอนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ พัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านสังคมกลุ่มเพื่อน ดังนี้

- 1) การคบเพื่อน
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม
- 3) การปรับตัวในกลุ่มเพื่อน
- 4) การใช้เวลาร่วมให้เกิดประโยชน์

2.3.4 สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ และชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินไปด้วยดีมีความสุข ตลอดจนเป็นการมุ่งพัฒนาบุคลิกภาพ สร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้จักยกย่องผู้อื่น ความเป็นผู้นำสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นส่วนหนึ่งที่มีประโยชน์โดยตรง ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษา เกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ ช่วยพัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ กิจกรรมนักศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลิกช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างลักษณะนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้น ฝึกความเป็นผู้นำโดยมีอาจารย์ให้คำปรึกษาและมหาวิทยาลัยให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรม

ตามความถนัด ซึ่งย่อมจะทำให้นักศึกษาเพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะด้านต่างๆ สามารถตัดสินใจ และปกครองตนเองได้ จากการศึกษาได้กำหนดตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านกิจกรรมของนักศึกษา ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมของนโยบายด้านกิจกรรมนักศึกษา
- 2) ความหลากหลายของกิจกรรม
- 3) การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
- 4) ความเหมาะสมของกิจกรรม
- 5) งบประมาณการใช้จ่ายเพื่อกิจกรรม
- 6) ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง
- 7) คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

จากแนวคิดของทวีศิลป์ สารแสน (2543) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียน ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียนและ พนิดา อัคระ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน มีแนวคิดที่สอดคล้องกับงานของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (อ้างใน กัมพล เกื้อกุล, 2547 : 12-13) ที่ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึง สิ่งเร้าอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึกระส่ำพสุธาสัมพันธ์ของนักศึกษา สภาพที่เป็นอยู่หรือสิ่งเร้าเชิงสภาพแวดล้อมเหล่านี้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง สภาพการณ์หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา พฤติกรรมการเรียนการสอนมาใช้อย่างเหมาะสม บรรยากาศทางวิชาการทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ แก้ปัญหา ซึ่งส่งผลต่อการเรียนการสอน

2) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการบริหาร หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ การจัดการดำเนินงานบริหารวิทยาลัยในด้านนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับตลอดจนการจัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาวิชาการ และการติดตามประเมินผลเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

3) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจในวิทยาลัยโดยรวม หมายถึงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

4) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวกับการคบเพื่อนในสถาบันสัมพันธ์ภาพของนักศึกษากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดความสามารถในการทำงานกลุ่มเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ การยอมรับในรุ่นพี่รุ่นน้อง การเป็นผู้นำในกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา

5) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนานักศึกษา การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงอาหาร ร้านค้า ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ที่นั่งพักผ่อน การตกแต่งสถานที่ สภาพความปลอดภัย ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในวิทยาลัย

จากทัศนะดังกล่าวสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญของสังคม จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษารียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในของมหาวิทยาลัยที่กระตุ้น เอื้ออำนวย หรือส่งเสริมการศึกษาของนักศึกษาในการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายในการเข้ามาศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัย เป็นการสร้างศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ ที่สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการประกอบอาชีพ การเข้าสังคม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ สามารถแก้ไขปัญหาได้ สภาพแวดล้อมทางการศึกษาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรม และด้านสังคมกลุ่มเพื่อนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพของนักศึกษาที่ได้เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ เดชนิธิรัตน์ (2544 :) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปี แผนการเรียนเกรดเฉลี่ยสะสม และระดับการศึกษาของมารดาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองแตกต่างกันอย่างมีนัยที่สำคัญทางสถิติ

พรรษา หงษ์ภักดี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโดยรวมและจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส นำคบหาสมาคมด้วย มีวุฒิ ทางการศึกษาตามที่ทางราชการกำหนด ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเมตตา กรุณา ซื่อสัตย์สุภาพ อ่อนโยนและสนับสนุนกิจกรรมและวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีของชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

อิสริยา พจนธารี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวม ผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย โดยรวม

และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านธุรการ ด้านปกครอง นักเรียน ด้านการบริหารทั่วไปและด้านโรงเรียนกับชุมชน ด้านบริการ ด้านวิชาการ และด้านการบริหารอาคารสถานที่ และมีรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ลำดับในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารทั่วไป แผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียนสนองนโยบายหน่วยเหนือ การจัดองค์กรของโรงเรียนมีความชัดเจน เหมาะสมและการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ประชุมอบรม สัมมนา การศึกษาต่อ ฯลฯ และมีการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบของทางราชการ

ด้านธุรการ มีสถานที่ (ห้องธุรการ) ที่ติดต่อได้สะดวก และมีการออกไปเสริมรับเงินเมื่อมีการรับเงินทุกประเภท

ด้านวิชาการ การจัดกิจกรรมตามหลักสูตร เช่น ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์มีความเหมาะสม และการเข้าสอนของครูตามตารางสอนทุกวิชา

ด้านปกครองนักเรียน ส่งเสริมให้มีคณะกรรมการนักเรียนและส่งเสริมให้นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น การกีฬา การดนตรี ฯลฯ

ด้านบริการ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์ การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ เพียงพอและสะอาดและมีครูโภชนาการหรือผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลการให้บริการด้านโภชนาการ และมีห้องพยาบาลและมีครูอนามัยดำเนินการด้านสุขภาพอนามัย

ด้านโรงเรียนกับชุมชน เผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านกีฬา และมีการกำหนดอุดมการณ์ เช่น ปรัชญา คำขวัญ คติธรรม สัญลักษณ์ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม

ด้านการบริหารอาคารสถานที่ มีความร่มรื่น ตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดีและอาคารเรียนอยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี มีความปลอดภัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประเภทคำถามปลายปิด (Closed form) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical ratingscale) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำ ผู้เชี่ยวชาญ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการ

จัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการ
ในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะครอบคลุมการให้บริการของนักศึกษา ลักษณะเป็น
ตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ โดย กำหนดความมาก น้อยของระดับความพึงพอใจของ
ผู้ตอบดังนี้

- 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
จัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

3.3.2 วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้าน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
- 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ
- 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

3.3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการ
ในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนโดย แจก
แบบสอบถามกระจายไปยังสาขาวิชาต่างๆ

3.4.2 . ผู้วิจัยติดตามรับแบบสอบถามคืนจากสาขาวิชา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรดับที่สมบูรณ์ และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

3.5.2.1 หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.2.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนน จากการตอบแบบสอบถามที่วัด ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

3.5.2.3 แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต , 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีระดับความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีระดับความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีระดับความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีระดับความต้องการน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติประกอบด้วย

3.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) หรือมัธยฐานเลขคณิต หมายถึง ค่าคะแนน ซึ่งเกิดจากการเอาคะแนนทุกตัวมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีวิธีการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

โดย	\bar{x}	คือ	ผลรวมคะแนนในหัวข้อที่ประเมิน
	x	คือ	คะแนนในแต่ละหัวข้อ
	$\sum x$	คือ	ผลรวมคะแนนในหัวข้อที่ประเมิน
	n	คือ	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หมายถึง รากที่สองของความแปรปรวน หรือรากที่สองของค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนที่เบี่ยงเบนออกจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น ยกกำลังสองมี สูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย	S.D.	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	คือ	ผลรวมคะแนนในหัวข้อที่ประเมิน
	x	คือ	คะแนนในแต่ละหัวข้อ
	n	คือ	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาใน 4 ด้านด้วยกัน คือ

- 1) ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
- 2) ด้านการบริการด้านกายภาพ
- 3) ด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

โดยทำการศึกษาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 4 สาขาวิชาประกอบด้วย สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้ความน่าจะเป็น มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ผลการสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 ความถี่และร้อยละ แยกตามระดับเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	317	49.5
หญิง	323	50.5
รวม	640	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ตอบมีเพศชาย จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ตารางที่ 4-2 ความถี่และร้อยละ แยกตามชั้นปี

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1	217	33.9
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	172	26.9
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	127	19.8
ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	124	19.4
รวม	640	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ตอบระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ตารางที่ 4-3 ความถี่และร้อยละ แยกตามนักศึกษาสังกัดสาขาวิชา

สาขาวิชา	ความถี่	ร้อยละ
วิทยาการคอมพิวเตอร์	403	63
วิศวกรรมซอฟต์แวร์	92	14.4
มัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี	78	12.2
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	67	10.5
Total	640	100.0

จากตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ลำดับถัดมาเป็นนักศึกษาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 นักศึกษามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 นักศึกษาสาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

4.2 ผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้			
1. การให้บริการของห้องสมุด	3.43	1.10	มาก
2. จำนวนหนังสือและเอกสารในห้องสมุดมีความหลากหลาย	3.73	1.21	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้			
3. ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารในห้องสมุด	3.56	1.11	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.60	1.10	มาก
5. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด	3.73	1.04	มาก
6. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต	3.64	1.11	มาก
7. การให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.94	0.93	มาก
8. การให้บริการด้านข่าวสารความรู้	3.12	1.11	ปานกลาง
9. การให้บริการด้านการจัดการฝึกอบรม	3.92	1.05	มาก
รวม	3.63	1.08	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ การให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการให้บริการด้านการจัดการฝึกอบรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ระดับมาก จำนวนหนังสือและเอกสารในห้องสมุดมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ความเร็วของอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารในห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก การให้บริการห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายการให้บริการด้านข่าวสารความรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านกายภาพ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริการด้านกายภาพ			
1. ความพร้อมของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน	3.10	1.08	ปานกลาง
2. ความสะอาดของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน	3.57	0.94	มาก
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน	3.58	0.93	มาก
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน	3.48	0.91	ปานกลาง
5. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.47	0.92	ปานกลาง
6. ความสะอาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.36	0.94	ปานกลาง
7. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ	3.46	0.91	ปานกลาง
8. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.45	0.92	ปานกลาง
9. จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย	3.69	0.96	มาก
รวม	3.46	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก ความสะอาดของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ระดับมาก ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ความสะอาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้ายความพร้อมของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การให้บริการของสำนักงานทะเบียน	3.39	0.81	ปานกลาง
2. ระบบการลงทะเบียน	3.66	0.95	มาก
3. ระบบการชำระค่าเทอม	3.83	0.96	มาก
4. การให้บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล	3.85	0.92	มาก
5. จำนวนร้านค้าในโรงอาหารมีเพียงพอ	3.72	0.99	มาก
6. ราคาอาหารในโรงอาหารมีความเหมาะสม	3.91	0.93	มาก
7. การให้บริการด้านสนามกีฬา	3.90	0.94	มาก
8. การให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬา	3.83	1.03	มาก
รวม	3.76	0.94	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ ราคาอาหารในโรงอาหารมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการด้านสนามกีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก การให้บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ระบบการชำระค่าเทอม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ระดับมาก การให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก จำนวนร้านค้าในโรงอาหารมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก ระบบการลงทะเบียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายการให้บริการของสำนักงานทะเบียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้าน การบริการด้านสาธารณูปโภค

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
การบริการด้านสาธารณูปโภค			
1. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา	4.01	0.96	มาก
2. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.97	1.04	มาก
3. จำนวนสิ่งรองรับสิ่งปฏิกูลมีเพียงพอ	3.84	1.07	มาก
4. การจัดการจราจรในมหาวิทยาลัย	4.00	4.08	มาก
5. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	4.08	0.95	มาก
6. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.06	1.01	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย	4.13	0.96	มาก
รวม	4.01	1.43	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ระดับมาก การจัดการจราจรในมหาวิทยาลัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ความสะอาดของห้องน้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายจำนวนสิ่งรองรับสิ่งปฏิกูลมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยขอสรุปผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริหารห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้

5.1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านกายภาพ

5.1.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.1.4 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากรได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ สาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม

5.3 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบเป็นเพศชาย จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ระดับการศึกษาของผู้ตอบระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ลำดับถัดมาเป็นนักศึกษาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 นักศึกษาสาขามัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 นักศึกษาสาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

สรุปผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้งคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

สรุปผลด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค

นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ สภาพแวดล้อม ภายในมหาวิทยาลัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ระดับมาก การจัดการจราจรในมหาวิทยาลัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ความสะอาดของห้องน้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายจำนวนสิ่งรองรับสิ่งปฏิกูลมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ ราคาอาหารในโรงอาหารมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการด้านสนามกีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก การให้บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ระบบการชำระค่าเทอม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ระดับมาก การให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก จำนวนร้านค้าในโรงอาหารมีเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก ระบบการลงทะเบียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายการให้บริการของสำนักงานทะเบียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้

นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ การให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการด้านการจัดการฝึกอบรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ระดับมาก จำนวนหนังสือและเอกสารในห้องสมุดมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ความเร็วของอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารในห้องสมุด

คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก การให้บริการห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายการให้บริการด้านข่าวสารความรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลด้านการบริการด้านกายภาพ

นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งรายการที่มากที่สุดคือ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก ความสะอาดของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมของห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ความสะอาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้ายความพร้อมของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

5.4 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจะใช้เวลานาน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยต่อไปควรกำหนดระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามให้มีจำนวนข้อที่น้อยลง เพื่อสามารถไ้รับคำตอบที่สมบูรณ์ และถูกต้อง

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

5.5.1 ควรมีการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ในปีการศึกษาต่อไป

5.5.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับการบริการด้านอื่น เพื่อนำมาประกอบการพัฒนาคณะในด้านอื่นด้วย

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติรภ. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธารนิพนธ์, 2529.
- กัมพล เกื้อกุล.(2547).ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัย
อาชีวศึกษาเอี่ยมลอสักัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤษณ์ ศุภนราพรพงศ์. (2548). ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน แผลมงอบา
ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. ม.ป.ท.
- ทวีศิลป์ สารแสน.(2543).ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้อง
ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประชุม พลเมืองดี. การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคงทนในการเรียนรู้และ
ความพึงพอใจในการเรียนวิชาห้องสมุด และการศึกษาค้นคว้าในระดับประกาศนียบัตรวิชา
การศึกษาชั้นสูง โดยใช้โปรแกรมและการสอนปกติ. ปริญญาบัตร กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม - ธันวาคม) : 61-
76.
- พรทิพย์ เดชนิธิรัตน์.(2544). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอน
ภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนดาราวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณิ ชูชัย. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : วรรณนิพนธ์, 2522.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาบัตร กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา, 2549.
- พนิดา อัคระ.(2544).การศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาตามทัศนะ
ของนักศึกษา : กรณีศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเลย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา.สถาบันราชภัฏเลย.
- รุณณี รุ่งรวีวิลาศ. การพัฒนาบทเรียนสำเร็จรูปแบบเส้นตรงเรื่องการสร้างคำตามหลักเกณฑ์ทาง
ภาษา กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษา
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2548.

ศลใจ วิบูลย์กิจ. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการประสานของศึกษาธิการ อำเภอกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 3.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2545.

Good, Carter V. **Dictionary of Education**. . New York : McGraw - Hill, 1973.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and personality**. 2nd ed. New York : Harper And Row Inc. , 1970.

McGreger, Douglas. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw- Hill Book Inc., 1960.

Millet, John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill.

Morse, Nacey C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press, 1955.

Scott, Myers M. **Every Employer a Manager : More Meaningful Work Through Job Environment**. New York. Mc Graw – Hill Book Company, 1970.

Strauss, George and Leonard R. Sayless : **Personnel : The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice- Hall, 1960.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้งคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้งคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้
 - 2.2 การบริการด้านกายภาพ
 - 2.3 การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 การบริการด้านสาธารณูปโภค
 - ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษา
2. ขอความกรุณาตอบให้ครบทุกส่วน โดยทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำตอบลงในช่องว่าง ให้ตรงกับสถานการณ์และความคิดเห็นที่แท้จริงของนักศึกษา
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการพัฒนาด้านการจัดการและการบริการในโครงการจัดตั้งคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ หญิง ☐ ชาย

2. ปัจจุบันเป็นนักศึกษาชั้นปีที่

☐ ปีที่ 1 ☐ ปีที่ 2 ☐ ปีที่ 3 ☐ ปีที่ 4

3. สาขาวิชา

- ☐ วิทยาการคอมพิวเตอร์
- ☐ วิศวกรรมซอฟต์แวร์
- ☐ มัลติมีเดียและแอนิเมชันเทคโนโลยี
- ☐ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการและการให้บริการในโครงการจัดตั้ง คณะ
วิทยาการคอมพิวเตอร์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้					
1. การให้บริการของห้องสมุด					
2. จำนวนหนังสือและเอกสารในห้องสมุดมีความหลากหลาย					
3. ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารในห้องสมุด					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด					
6. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต					
7. การให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
8. การให้บริการด้านข่าวสารความรู้					
9. การให้บริการด้านการจัดการฝึกอบรม					
การบริการด้านกายภาพ					
1. ความพร้อมของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน					
2. ความสะอาดของห้องเรียนในการจัดการเรียนการสอน					
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน					
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน					
5. ความพร้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
6. ความสะอาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
7. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องปฏิบัติการ					
8. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์					
9. จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การให้บริการของสำนักงานทะเบียน					
2. ระบบการลงทะเบียน					
3. ระบบการชำระค่าเทอม					
4. การให้บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล					
5. จำนวนร้านค้าในโรงอาหารมีเพียงพอ					
6. ราคาอาหารในโรงอาหารมีความเหมาะสม					
7. การให้บริการด้านสนามกีฬา					
8. การให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬา					
การบริการด้านสาธารณูปโภค					
1. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา					
2. ความสะอาดของห้องน้ำ					
3. จำนวนสิ่งรองรับสิ่งปฏิกูลมีเพียงพอ					
4. การจัดการจราจรในมหาวิทยาลัย					
5. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ					
6. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
7. สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
