

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีผลต่อการเลือกสาขาวิชาเรียนในสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของนักศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำมาเรียงลำดับดังนี้

1. ความหมายของทัศนคติ
2. องค์ประกอบของทัศนคติ
3. คุณลักษณะของทัศนคติ
4. ที่มาของทัศนคติ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ ได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุนหรือโต้แย้ง คัดค้านก็ได้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520)

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2536 : 22) ได้รวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติที่นักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพร้อมต้องกันและเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษาเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวพันกับพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ฉะนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจทัศนคติจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบาย
2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่นๆ
3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลก็อาจจะมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติ

ทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ส่วนความเข้มของทัศนคติจะบ่งบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบนั้น ๆ

4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนง่าย ด้วยเหตุนี้เองการเผยแพร่วิทยาการเกษตรแผนใหม่จึงมักประสบปัญหาเพราะการเปลี่ยนแปลงทัศนคติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำไม่่ง่ายนัก

5. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ที่แน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไรต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่ที่ทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด

เท่าที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า แม้นักวิชาการจะให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่ในแง่ของหลักการที่เป็นแก่นแท้ของทัศนคติจะเป็นไปในทำนองเดียวกันหรือสอดคล้องกัน แต่อาจจะแตกต่างกันบ้างในประเด็นปลีกย่อย กล่าวคือ “ทัศนคติ” โดยหลักการแล้วเป็นความรู้สึกทางด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม ยังผลให้บุคคลพร้อมที่จะได้ตอบสนองมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งจะสอดคล้องกับ Gilford ที่กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่แต่ละบุคคลมี แต่มีในระดับที่แตกต่างกัน ทัศนคติจะผลักดันให้บุคคลมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่เป็นวัตถุหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้

อนึ่ง มีคำบางคำที่อาจมีความหมายใกล้เคียงหรือสอดคล้องกันกับคำว่า ทัศนคติ แต่ก็ไม่เหมือนกันและอาจสับสนกันได้ คือคำว่า ความเชื่อ (belief) ความคิดเห็น (opinion) และข้อเท็จจริง

ความเชื่อ เป็นการจัดระเบียบ รวบรวมการรับรู้และความเข้าใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในโลก ความเชื่อถูกนับเข้าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive component) ความเชื่อจึงเป็นส่วนประกอบหนึ่งของ “ทัศนคติ” แต่ความเชื่อมิได้ประกอบด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์และความพร้อมที่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมเช่นเดียวกับทัศนคติ ขณะที่ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่มีอยู่ในตัวบุคคล ส่วนความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงทัศนคติออกมาให้ผู้อื่นทราบโดยใช้ภาษาเป็นสื่อ ดังนั้นเราจะสามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้โดยพิจารณาจากภาษาที่บุคคลนั้นแสดงออกหรือพิจารณาจากความคิดเห็นนั่นเอง

สำหรับ “ข้อเท็จจริง” นั้นจะไม่มีลักษณะของความรู้สึกหรือการประเมินอยู่ด้วย ซึ่งจะแตกต่างจากทัศนคติ เช่น ประโยคที่ว่า เชียงใหม่เป็นจังหวัดทางภาคเหนือของประเทศไทยจะเป็นประโยค “ข้อเท็จจริง” แต่ถ้าเป็นประโยคของ “ทัศนคติ” จะเป็นไปในลักษณะที่ว่า เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่น่าอยู่ นอกจากนั้นทัศนคดียังแตกต่างจากข้อเท็จจริง กรณีที่ว่าทัศนคติเมื่อมีการก่อตัวเกิดขึ้นแล้วย่อมยากที่จะเปลี่ยนแปลงและมักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงด้วย

ขณะที่ข้อเท็จจริงนั้นอาจจะเปลี่ยนแปลงได้หากมีผู้ค้นพบความจริงขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะสามารถ
ถบถ้างข้อเท็จจริงเดิมได้ บุคคลก็จะเปลี่ยนจากความเชื่อในข้อเท็จจริงเก่ามาเป็นความเชื่อ
ในข้อเท็จจริงใหม่ได้เลย

ดังนั้นในการวัด “ทัศนคติ” จะวัดในความเชื่อหรือความรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและจะไม่
ใช่เป็นการวัดหรือการสำรวจข้อเท็จจริง (Fact)

สมปราชญ์ จอมเทศ (2516 : 55) กล่าวว่า “ทัศนคติของคนเป็นผลของความรู้ลึก
ทางจิตใจที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเอนเอียงไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง จึงมีลักษณะเป็น
นามธรรม ซึ่งมีผลสะท้อนมาสู่พฤติกรรมของคน เพราะฉะนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ
การแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขาอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ
และการเรียนรู้รวมถึงภูมิหลังของบุคคล นั้น ๆ เมื่อภูมิหลังของแต่ละบุคคลต่างกันจึงทำให้
การประพฤติต่อสิ่งเดียวกันเป็นไปในลักษณะที่แตกต่างกัน”

เจเลียว บุรีภักดี (2517 : 220 – 221) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ “ทัศนคติ
ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะเปลี่ยนไปได้มากและรวดเร็วอยู่กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึง
ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเราและขึ้นอยู่กับ “การจูงใจชักชวนจากแหล่งอื่น” (Persuasion)
ซึ่งมีความหมาย 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อสร้างทัศนคติที่ไม่มีอยู่ให้เกิดขึ้น ประการที่ 2
เพื่อเปลี่ยนทัศนคติที่มีอยู่เดิมกลับ ไปเป็นตรงกันข้าม และประการที่ 3 ส่งเสริมทัศนคติที่มีอยู่
ให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

นิพนธ์ คันทเสวี (2518 : 12) กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกทิศทางการแสดงออก
ของบุคคลที่กระทำต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไร
อย่างหนึ่งออกมาต่อสิ่งใด เขาย่อมกระทำไปตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ทัศนคติของบุคคล
จึงอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม”

ไพบุลย์ อินทรวินชา (2519 : 11) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
หาใช่สิ่งที่มีติดตัวบุคคลมาแต่กำเนิดไม่
2. ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่มีอิทธิพลในทางความคิด และการกระทำของบุคคล
เป็นอันมาก เพราะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลนั้นประสบกับสิ่งใดแล้ว
บุคคลนั้นจะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันจำกัด

3. ทักษะคิดเป็นภาพจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องมาจากแต่ละบุคคลต่างก็ได้รับประสบการณ์ (Experience) ได้รับรู้ (Persive) และผ่านการเรียนรู้มามาก แต่อย่างไรก็ตาม ทักษะคิดนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) กล่าวว่าทักษะคิดเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบเป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสภาพการณ์ภายนอก

ประวีณ รอดเจียว (2523 : 12) กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นสิ่งที่ชี้นำบอกทิศทางการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งของบุคคล หรือสภาพการณ์ หากบุคคลจะกระทำการหรือแสดงอะไรอย่างหนึ่งออกมาต่อสิ่งใดเขาขอมทำไปตามทักษะคิดที่เขามีต่อสิ่งนั้น ทักษะคิดของบุคคลจึงมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (3532 : 106) ได้กล่าวถึงความหมายของทักษะคิดไว้อย่างสนใจ ดังนี้ ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นจากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทักษะนั้น ๆ คนแต่ละคนมีทักษะคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาน้อยแตกต่างกัน ทักษะคิด แม้จะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่เป็จริงเป็จริง สำหรับบุคคลที่มีทักษะนั้น คนเราส่วนมากอาจจะมีทักษะนั้นหลายอย่างร่วมกัน แต่ก็อาจมีบางอย่างในสิ่งที่ร่วมกันนั้นแตกต่างกัน หรือตรงข้ามกับคนอื่นได้ บทบาทของทักษะนั้นต่อพฤติกรรมของคนมีมากแทบจะกล่าวได้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทักษะนั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากเพียงไร เช่น การสมรส ศาสนา นิสัยการรับประทานอาหาร การศึกษา แฟชั่น การเลี้ยงดูบุตร ความมอดิตทางเชื้อชาติ การคมนาคม เป็นต้น

สร้อยตะกูด (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะคิด คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ติน ปรัชญาฤทธิ์ วุฒิชัย จันทง และปภาวดี ดลยจินดา (2531 : 503) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทักษะคิดว่าเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมใดตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทักษะนั้น

แมคโคเนล (1959 : 564) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง หรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

โรเซนเบิร์ก และ ฮอร์แลนด์ (1961 : 1) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติคือท่าทีที่แสดงว่ามีใจ โอนเอียงที่จะตอบสนองในสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทางบวก (Positive) หรือ ทางลบ (Negative)

ฮิลการ์ด (1962 : 214) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติคือพฤติกรรมหรือความรู้สึกครั้งแรกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต่อแนวความคิดใด หรือสภาพการณ์ใดในทางเข้าหาหรือออกห่าง และเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อ ๆ ไป ในทางเอนเอียงในลักษณะอย่างเดิม เมื่อพบกับสิ่งนั้น หรือแนวความคิดนั้น หรือสถานการณ์นั้นอีก

เคนด์เลอร์ (1963 : 572) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคกรอบตัว หรือคือแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสภาพการณ์บางอย่างต่อบุคคล สถาบันหรือแนวคิดบางอย่าง

ซีคอร์ด และ แบคแมน (1964 : 97) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความรู้สึก (Affective) ความนึกคิด (Cognitive) และพฤติกรรม (Behavioral) ของแต่ละบุคคลต่อสภาพแวดล้อม

วิลสัน เอ. อาร์. และคณะ (1969 : 566) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือการที่คนเรามีใจที่เกิดจากการเรียนรู้เอนเอียงไปในทางแสดงความรู้สึกของอารมณ์ไปในทางบวกหรือทางลบต่อบุคคลความคิดเห็น สิ่งของ หรือเหตุการณ์ใด ๆ

โรทซ์ (1970 : 12) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวความคิดของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จากคำจำกัดความของทัศนคติดังกล่าวข้างต้นนี้ พอสรุปได้ว่า ทัศนคติคือภาวะความพร้อมของจิตใจแบบหนึ่งที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อวัตถุ สถานที่ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทางบวก (Positive) หรือทางลบ (Negative) ก็ได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นนามธรรมและเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ และแรงขับ แต่เป็นสภาพแห่งการพร้อมที่จะได้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า แม้ทัศนคติแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันก็ตาม แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย (สร้อยตะกูด (ดิวนานนท์) อรรถมานะ, 2541 : 64)

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนั้นจะเป็นการแสดงออกซึ่งความเชื่อ การรับรู้ข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น เช่น นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถประครองตนเองได้ ดังนั้น เขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน วินิจฉัยสั่งการ เป็นต้น สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ก็คือ จะประกอบด้วยความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่า น่าชื่นชมหรือไม่ชื่นชม ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้น องค์ประกอบด้านนี้จึงประกอบด้วย การประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ลัดดา กิติวิภาต, 2532 : 4)

2.1 ความรู้สึกทางบวก (ความพึงพอใจ) เช่น ความเคารพนับถือ ความชอบพอ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

2.2 ความรู้สึกทางลบ (ความไม่พอใจ) เช่น ความกลัว ความรู้สึกรังเกียจ ถูกดูถูก ขยะแขยง เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เช่น บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดง

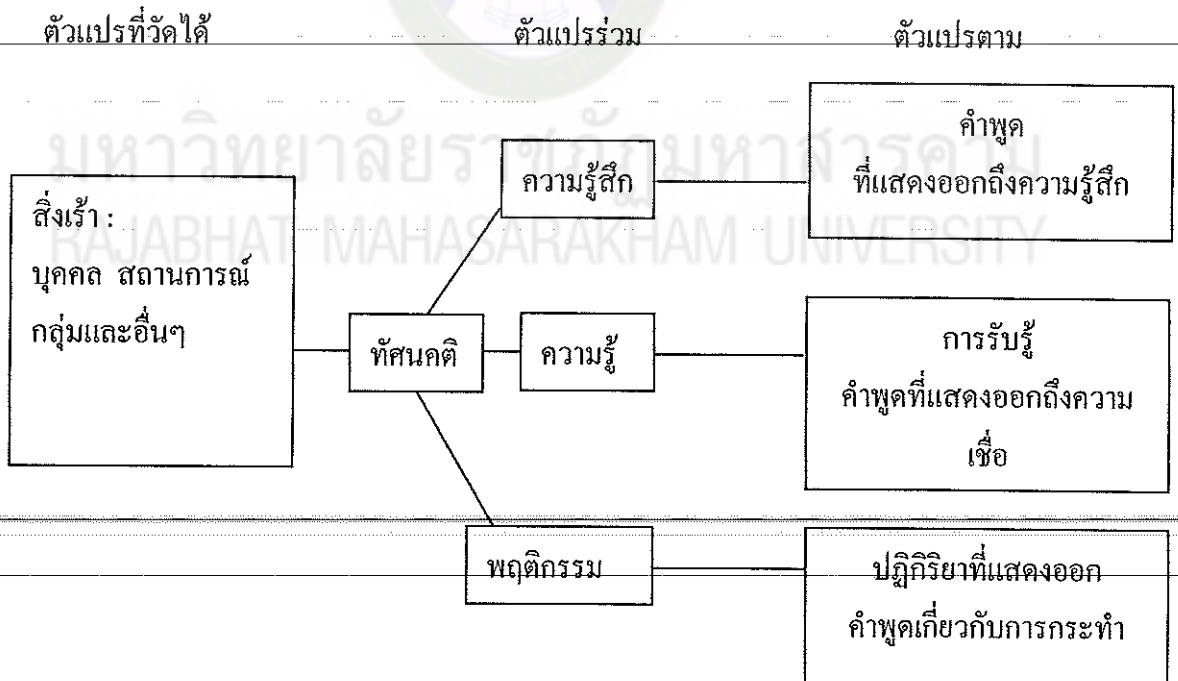
พฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย อันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ดี ก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ หรือศูนย์กลางของทัศนคติ เนื่องจากความรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับกรกระทำ ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกทางบวกทำให้บุคคลเข้าใกล้สิ่งนั้น เช่น เราชอบพอใคร เราก็จะพยายามเข้าใกล้ มีความสัมพันธ์อันยาวนานกับคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกทางลบทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงห่างจากสิ่งที่ไม่ชอบ หรือตัดความสัมพันธ์กับสิ่งนั้นไปเลย

กล่าวได้ว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคลอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

- องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ
- องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก
- องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม

ซึ่งองค์ประกอบทั้งสาม สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 แสดงองค์ประกอบของ
ทิม่า : (สร้อยตะกุด (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541: 65)

จากภาพประกอบ 2.1 ทักษะของบุคคลประกอบไปด้วย

- ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจ
- ทักษะด้านความรู้
- ทักษะด้านแนวโน้มพฤติกรรม

ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรร่วม จะมีลักษณะและทิศทางเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล กลุ่มบุคคล สถานการณ์และอื่น ๆ โดยทักษะจะปรากฏออกมา ในรูปตัวแปรตามที่สามารถวัดได้

คุณลักษณะของทัศนคติ

Doob (1947), Chein (1948), Hovland and Others (1953), Sherif and Sherif (1965), ได้รวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติบางด้านที่มีความเห็นพ้องต้องกัน และเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษาเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล (อ้างใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์, 2536 : 2) ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ การสะสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่างๆ ในสังคม เป็นต้นว่าบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ แวดล้อมและผันแปรในสังคม ฯลฯ
2. ทัศนคติดีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่กับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ฯลฯ ซึ่งจะ เป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทัศนคติดีธรรมชาติของการประเมิน เป็นความคิด หรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใด ขึ้นอยู่กับผลการประเมินความรู้ ความคิด หรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิด ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งดังกล่าว ผลการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น ทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันอาจจะแตกต่างกันตามเพศ อายุ หรือ อาชีพ ฯลฯ
3. ทัศนคติคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) คุณภาพความเข้มของ ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกระดับความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ โดยคุณภาพ ของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็อาจที่ทัศนคติ

ทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น นั่นคือ ก่อให้เกิด
สภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว

4. ทัศนคติคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) ทัศนคติคงทนและเปลี่ยนได้ไม่ง่ายนัก
ทัศนคติเป็นสิ่งที่ฝังแน่นลึกซึ้ง เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอนหรือในกรณี
ที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานาน พอในกรณีเช่นนี้
การเพิ่มความรู้ใหม่ หรือประสบการณ์ใหม่ หรือแม้การบังคับให้แสดงพฤติกรรม นั้นอยู่เสมอ
ก็อาจจะไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่กล่าวข้างต้นเปลี่ยนแปลง ทัศนคติทำนองนี้จะสามารถใช้
ทำนายหรืออธิบายพฤติกรรมสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันในเวลาต่อมาได้อย่างถูกต้อง

ที่มาของทัศนคติ

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าทัศนคติของคนเรานั้น ไม่ได้มีติดตัวมาตั้งแต่เกิด หากแต่
ค่อย ๆ เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีที่มาจากแหล่งต่างๆ
ดังต่อไปนี้ (สุพานี สฤณภูวานิช. 2549 : 89)

1. การได้รับประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่า
จะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ โดยประสบการณ์ที่ทำให้
เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ
ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น การที่บุคคลไปติดต่อ
สถานที่ราชการ แล้วต้องนั่งรอทั้งวัน โดยไม่เห็นการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ หรือพบ
เห็นการจ่ายเงินพิเศษเพื่อให้การดำเนินเรื่องสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติ
ที่ไม่ดีต่อข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานราชการนั้นๆ เป็นต้น

2. การเรียนรู้และดูดซับจากครอบครัว เช่น ครอบครัวที่เป็นหมอม ลูก ๆ ก็มักจะสืบ
ทอดอาชีพหมอม มีทัศนคติความชอบในอาชีพหมอม หรือตรงกันข้าม ถ้าได้รับข้อมูลในเชิงลบ
ก็อาจก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่ออาชีพนั้น

3. การได้รับอิทธิพลและรับข้อมูลจากกลุ่มที่สังกัด เช่น จากกลุ่มเพื่อน จากโรงเรียน
 เป็นต้น เป็นเหตุทำให้มีทัศนคติตามเพื่อน ๆ

4. การเรียนรู้และดูดซับจากสังคม สภาพแวดล้อม โดยผ่านข้อมูลจากสื่อต่างๆ
จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ ของทัศนคติ (สร้อยตะกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ,
2541 : 65) ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่นๆ (Imitation) ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างคนชอบ

ยอมรับ หรือเคารพ เพื่อให้เข้ากับคนอื่นที่ตนนิยมนักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไป ถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกันอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (Identification) ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ตนเหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็นพวกเดียวกันกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน เช่น เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความ โหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติไม่ดีต่อนาซี หรือแม้แต่มูลึกภาพที่มีผลต่อการเกิดทัศนคติ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (Extrovert) จะมีทัศนคติที่ชอบสังคม ไม่ต่อต้าน สังคม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็น รูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดย ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้อง ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พพอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำ คำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา (2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก ที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 :775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พพอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัด ความตรึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูดยภาพในร่างกาย ซึ่งมนุษย์ สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ดิเรก อุทัยร้าย (2528 : 16) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่อ งานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ

ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ธเนีย ปัญญาแก้ว (2541:12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้ต่ำกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุฬ พรรณเทวี (2542:11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546:5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้า ที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

สนิพ เหลืองบุตรนาค (2529 : 21) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

มงคลชัย รัตน์อ่อน (2547 : 13) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลนั้นๆ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความมุ่งหวัง และความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น

วรารักษ์ บุตรพรม (2547 : 11) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งๆ ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุดังความต้องการ

ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาถวิล, 2544 : 1) ได้กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคล จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการต่อบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง

การวัดความพึงพอใจ

ภณิกา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ประสพกับสถานบริการที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและ แสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้ของหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยครอบคลุมถึงตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร (อายุ การศึกษา ระยะเวลา ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจาก

อาชญากรรม) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม ลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ แต่ไม่มีนัยสำคัญทั้งทางสถิติและทางปฏิบัติต่อความพึงพอใจต่อพนักงานอัยการ

นอกจากนี้ ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ยังได้สรุปปัญหาอุปสรรคที่ประชาชนประสบจากการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานย่อย ๆ ต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการยุติธรรม โดยพบว่า อุปสรรคอันดับแรกคือ “การทำงานล่าช้า” ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้รับบริการไม่ทราบถึงขั้นตอนของกฎหมาย รวมทั้งอาจเป็นเพราะในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม มีความเฉื่อยช้าของการทำงานแฝงอยู่จริงด้วย

ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่าง สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และเยอรมัน ปรากฏว่า ความพึงพอใจของประชาชนในสหรัฐอเมริกาที่มีต่อบริการ 3 ลำดับแรกคือ ธนาคาร โรงพยาบาล และ โรงแรม ตามลำดับ ขณะที่ญี่ปุ่น ถือว่าบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดคือ โรงแรม สายการบิน และ ธนาคาร ตามลำดับ ส่วนที่เยอรมันนั้น ปรากฏว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ธนาคาร รองลงมาคือ โรงพยาบาล และ โรงแรม ตามลำดับ ดังข้อมูลในรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงอัตราร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ

ประเภทของบริการ	สหรัฐอเมริกา	ญี่ปุ่น	เยอรมัน
ธนาคาร	48	26	56
โรงพยาบาล	46	18	48
โรงแรม	43	37	40
สายการบิน	37	32	42
บริษัทประกัน	32	17	38
การซ่อมรถ	28	21	41

ที่มา : (ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ 2531 : 63)

ไพศาล สาราญทรัพย์ (2539 : 76-79) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. จากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน หาค่าวิเคราะห์ t-Test, F-Test พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : 55-56) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน หาค่าวิเคราะห์ t-Test, F-Test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 61-67) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพิบูลย์ จากกลุ่มตัวอย่าง 196 คน หาค่าวิเคราะห์ t-Test, F-Test ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

อรรถพล ฤทธิ์เวโซ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด เพศ รายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วน อายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 58-61) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ จากกลุ่มตัวอย่าง 211 คน หาค่าวิเคราะห์ t-Test, F-Test ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

เชาว์ อินโย (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ต่อกระบวนการเรียนการสอน พบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏเลยต่อกระบวนการเรียนการสอนในเนื้อหาแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านอาจารย์ผู้สอน
2. ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน
3. ด้านการประเมินผล
4. ด้านบทบาทและบุคลิกภาพของเพื่อนนักศึกษา
5. ด้านเนื้อหาวิชา
6. ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน

เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด 5 รายการและต่ำสุด 5 รายการตามลำดับดังนี้

ข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 รายการ คือ

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนนักศึกษา
2. มีความเชื่อมั่นในตนเองของอาจารย์
3. อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม
4. อาจารย์มีประสบการณ์ในเนื้อหาที่สอน
5. อาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับการออกข้อสอบ

เป็นข้อคำถามที่อยู่ในบทบาทและบุคลิกภาพของเพื่อนนักศึกษาและด้านอาจารย์

ผู้สอน

ข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 รายการ คือ

1. สภาพเกี่ยวกับโต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง ฯลฯ ในห้องสมุด
2. ความเพียงพอของหนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ
3. การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องเรียน
5. ความเพียงพอของหนังสือที่เป็นภาษาไทย

ข้อคำถามที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยเป็นคำถามที่อยู่ในด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียน

การสอน

ข้อคำถามที่นักศึกษามีระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 รายการและสอดคล้องกัน ตั้งแต่ 5 โปรแกรมวิชาขึ้นไป มีดังนี้

1. อาจารย์มีความเชื่อมั่นในตนเอง (7)
2. เพื่อนนักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (6)
3. เนื้อหาวิชาที่เรียนมีประโยชน์ต่ออาชีพ (6)

4. อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม (6)
5. อาจารย์แจ้งวิธีการประเมินผลล่วงหน้า (6)
6. ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอน (5)
7. อาจารย์มีประสบการณ์ในเนื้อหาที่สอน (5)
8. อาจารย์เป็นผู้มีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี (5)
9. สอนให้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อนำไปใช้งาน (5)

ข้อคำถามที่นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 รายการ และสอดคล้องกัน ตั้งแต่ 5 โปรแกรมวิชาขึ้นไป มีดังนี้

1. สภาพโต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง ฯลฯ ของห้องสมุด (11)
2. ความเพียงพอของหนังสือภาษาอังกฤษที่จะให้ค้นคว้า (10)
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมุด (9)
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องเรียน (7)
5. ความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษของเพื่อนนักศึกษา (6)
6. สภาพโต๊ะ เก้าอี้ กระจาดน้ำของห้องเรียน (6)
7. การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (6)
8. ความรวดเร็วของการตรวจและการแจ้งผลการเรียน (5)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ต่อกระบวนการเรียนการสอน

2.1 นักศึกษาที่มีสถานะภาพแตกต่างกัน คือ ทำงานราชการ ทำงานเอกชน ประกอบอาชีพส่วนตัว และไม่ม้งานทำ มีความพึงพอใจด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มที่แตกต่างกันคือ นักศึกษาที่ทำงานราชการกับนักศึกษาที่ทำงานเอกชน แต่เนื้อหาความพึงพอใจด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมประกอบการเรียนการสอนการประเมินผลอาจารย์ผู้สอนและด้านบทบาทและบุคลิกภาพของเพื่อนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลางและคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน การประเมินผลอาจารย์ผู้สอนและด้านบทบาทและบุคลิกภาพของเพื่อนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 นักศึกษาที่เรียนศูนย์เลข และนักศึกษาที่เรียนศูนย์ขอนแก่นมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอนอาจารย์ ผู้สอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความพึงพอใจด้านการประเมินผลและบทบาท และบุคลิกภาพของเพื่อนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลของการนำเสนอรูปแบบหรือลักษณะของกระบวนการเรียนการสอนที่นักศึกษา ต้องการให้สถาบันฯ นำไปปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอน วิเคราะห์จากแบบสอบถาม ปลายเปิดที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรก ดังนี้

3.1 ด้านเนื้อหาวิชา

3.1.1 เน้นการนำไปใช้และสอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน (50)

3.1.2 การนำไปใช้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน (39)

3.1.3 สามารถนำไปใช้ได้จริง (20)

3.1.4 เนื้อหาทันสมัยและหนังสือต้องทันสมัย (16)

3.1.5 สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (15)

3.2 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน

3.2.1 ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (43)

3.2.2 เน้นการลงมือปฏิบัติจริงหลังจากที่ได้เรียนภาคทฤษฎี (21)

3.2.3 การทำงานรวมกันเป็นกลุ่ม

3.2.4 อาจารย์สอนโดยให้ความรู้เพิ่มเติมที่เป็นกันเอง (9)

3.2.5 มีการผสมผสานกันของภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (6)

3.3 ให้นักศึกษาแสดงออกหน้าชั้นเรียน (6)

3.3.1 ลักษณะของห้องสมุดที่ท่านพึงพอใจ

3.3.2 มีหนังสือให้ค้นคว้าและเหมาะสมกับวิชาเนื้อหาที่ต้องการ (86)

3.3.3 ความสะอาดเรียบร้อย (67)

3.3.4 บรรยากาศดี อากาศถ่ายเทสะดวก (36)

3.3.5 เงียบไม่มีเสียงรบกวน (35)

3.3.6 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการดี พุดจาไพเราะตอบคำถาม ได้ข้อมูลที่ชัดเจน (21)

3.4 ลักษณะของห้องเรียนที่ท่านพึงพอใจ

3.3.1 ห้องเรียนสะอาด (82)

3.4.2 จัดโต๊ะเรียบร้อยเป็นระเบียบ (77)

3.4.3 แสงสว่างเพียงพอ (73)

3.4.4 มีอากาศถ่ายเทสะดวก (51)

3.4.5 ไม่มีเสียงรบกวน (28)

3.5 ลักษณะการประเมินผลที่ท่านพึงพอใจ

3.5.1 ยุติธรรมตรงตามความเป็นจริงตามความสามารถของนักศึกษา (24)

3.5.2 มีการทดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน (10ป)

3.5.3 การประเมินแบบอิงกลุ่ม (6)

3.5.4 การวัดและการประเมินผลตามลักษณะของวิชาที่เรียนไม่ควรตั้งเกณฑ์สูงหรือต่ำเกินไป (5)

3.6 ลักษณะของอาจารย์ผู้สอนที่ท่านพึงพอใจ

3.6.1 มีความรักความจริงใจและเป็นกันเอง (70)

3.6.2 มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดีมีประสบการณ์ในวิชานี้ๆ (37)

3.6.3 มีอัธยาศัยดีแลกเปลี่ยนความรู้ได้ อารมณ์ดี แจ่มใส พุดจาไพเราะ ไม่ตึงเครียด (30)

3.6.4 ตรงต่อเวลา (26)

3.6.5 สอนเข้าใจง่าย (25)

3.7 ลักษณะของเพื่อนนักศึกษาที่ท่านพึงพอใจ

3.7.1 มีความสามัคคีร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย (65)

3.7.2 มีความเป็นกันเอง (49)

3.7.3 ไม่เห็นแก่ตัว ต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน

3.7.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนนักศึกษา (29)

3.7.5 ตั้งใจเรียน พยายามศึกษาหาความรู้ (23)

พิมพ์อร สดเอี่ยม (2540 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของนักศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษาชายเกือบ 2 เท่า มีคะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม.6 ระหว่าง 2.01-2.50 ปีตามารดาที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

บิดามารดามีอาชีพเกษตรกรรม บิดามารดามีรายได้รวมกันเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 2.51- 3.00 เข้าศึกษาด้วยวิธีสอบคัดเลือกได้ประเภทตัวจริง พักหอพักเอกชน ได้รับเงินเป็นค่าใช้จ่ายเดือนละ 1,501 – 2,000 บาท สนใจการเรียนอย่างสม่ำเสมอทบทวน บทเรียน เกือบทุกวันเท่า ๆ กับผู้ที่ทบทวนบทเรียนสัปดาห์ละครั้ง ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมสัปดาห์ ละครั้งและขอคำปรึกษาเพื่อนเมื่อมีปัญหาการเรียน

2. กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อตนเองและต่ออาจารย์ผู้สอนในระดับดีปดี และมีเจตคติ ต่อสถาบันฯ ในระดับปานกลาง

3. นักศึกษาที่เพศต่างกัน บิดาและมารดามีระดับการศึกษาต่างกันรายได้ของบิดา มารดา รวมกันเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน และได้รับเงินเป็นค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ย สะสมปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม. 6 ต่ำกว่า 2.00 มีคะแนนเฉลี่ยสะสม ปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม. 6 ระหว่าง 2.00 – 2.50 2.51 – 3.00 3.01 – 3.50 และ 3.51 – 4.00 พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม. 6 ระหว่าง 2.51- 3.00 3.01 – 3.00 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม.6 ระหว่าง 3.51 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ นอกจากนี้มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษาที่บิดามีอาชีพรับจ้าง ลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษา ที่บิดาทำงานเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและถึงแก่กรรม และพบว่า นักศึกษาที่บิดามีอาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาที่บิดาถึงแก่กรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. นักศึกษาที่มารดาถึงแก่กรรม มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาที่มารดา มีอาชีพเป็นลูกจ้าง รับจ้าง และค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. เลือกรับตัวสำรอง มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่านักศึกษาสอบคัดเลือกตัวจริงนักศึกษาคัดเลือกเรียนดีและนักศึกษาคูหาทายาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาทุกชั้นปี และพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญ

9. นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่า นักศึกษาคณะอื่นทุกคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. นักศึกษาที่พักหอพักของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันสูงกว่านักศึกษาที่พักกับบิดามารดา ญาติ หอพักเอกชนและสถานที่อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11. นักศึกษาที่ไม่สนใจเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่านักศึกษาที่สนใจเรียน บางครั้ง สนใจเรียนสม่ำเสมอและเรียนแบบเครียดวิตกกังวล นอกจากนี้ พบว่า นักศึกษาที่เครียดวิตกกังวลนอกจากนี้ พบว่า นักศึกษาที่เครียดวิตกกังวลในการเรียน มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันสูงกว่านักศึกษากลุ่มอื่นทุกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

12. นักศึกษาที่ทบทวนบทเรียนทุกวัน มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันสูงกว่านักศึกษาที่ไม่เคยทบทวนบทเรียน ทบทวนเดือนละครั้ง ทบทวนสัปดาห์ละครั้งและทบทวนเกือบทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

13. นักศึกษาที่ค้นคว้าเพิ่มเติมทุกวันและนักศึกษาที่ค้นคว้าเพิ่มเติมเกือบทุกวันมีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันสูงกว่านักศึกษาที่ไม่เคยศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม นักศึกษาที่ค้นคว้าเพิ่มเติมเดือนละครั้งและนักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมสัปดาห์ละครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

14. นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่างกันมีเจตคติต่อตนเองไม่แตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่างกัน มีเจตคติต่ออาจารย์และมีเจตคติต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบัน 3.51-4.00 มีเจตคติต่ออาจารย์และมีเจตคติต่อสถาบันฯ ต่ำกว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่า 2.00 และ 2.00-2.50 และพบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบัน 3.01-3.50 มีเจตคติต่ออาจารย์และมีเจตคติต่อสถาบันฯ ต่ำกว่านักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันต่ำกว่า 2.00

15. นักศึกษาที่เข้าศึกษาด้วยวิธีการแตกต่างกันมีเจตคติต่ออาจารย์ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่านักศึกษา โครงการบูรณาการมีเจตคติต่อตนเองสูงกว่านักศึกษาที่เข้าโครงการสอบคัดเลือกตัวจริงสอบคัดเลือกตัวสำรอง กิจกรรมพิเศษ รับเพิ่มเติมและเรียนดี และพบว่า นักศึกษาที่เข้าศึกษาตาม โครงการบูรณาการ มีเจตคติต่อสถาบันฯ ต่ำกว่านักศึกษาประเภทสอบคัดเลือกตัวจริงสอบคัดเลือกตัวสำรอง กิจกรรมพิเศษ เรียนดี และรับเพิ่มเติม

16. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคะแนนเฉลี่ยสะสมปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ตัวแปร โดยมีความสำคัญตามลำดับ คือ คะแนนเฉลี่ยสะสมชั้น ม. 6 ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่สังกัด วิธีการที่เข้าศึกษา การค้นคว้าเพิ่มเติมและที่พักอาศัยขณะเรียน

ข้อสรุปจากการวิจัย พบว่า รูปแบบและวิธีการคัดเลือกนักศึกษาที่สถาบันราชภัฏเลย ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นรูปแบบที่ดีและเหมาะสม

ประดิษฐ์ วิจัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และประชากรวิธีศึกษาและวิธีการคัดเลือกนักศึกษา กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษาศาสนาบันราชภัฏเลย มี 8 ตัวแปร คือ เกรดเฉลี่ยก่อนเข้าศึกษา คณะที่ศึกษา ประเภทของนักศึกษา เหตุผลที่เข้าศึกษาในสถาบันนี้ จบแล้วจะศึกษาต่อหรือไม่ศึกษาต่อ การอ่านเอกสารการสอน การอ่านเอกสารในการสอบแต่ละครั้ง และการปฏิบัติเมื่อไม่เข้าใจเนื้อหาในบทเรียน

2. สมการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาศาสนาบันราชภัฏเลย

2.1 สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน} = .30 (\text{เกรดเฉลี่ยก่อนเข้าศึกษา}) + .22 (\text{จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบ}) - .20 (\text{จังหวัดเลย})$$

2.2 สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน} = 1.90 + .32 (\text{เกรดเฉลี่ยก่อนเข้าศึกษา}) + .08 (\text{จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบ}) - .17 (\text{จังหวัดเลย})$$

วีระศักดิ์ ชอมขุนทด (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่าผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏเลยในเนื้อหาแต่ละด้าน ทั้ง 7 ด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการพัฒนานุคลิกภาพ
2. ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและเป็นพลเมืองดีของชาติ
3. ด้านการทำกิจกรรมต่าง ๆ
4. ด้านวิชาการ
5. ด้านการสร้างชื่อเสียงให้สถาบัน
6. ด้านการวางแผนชีวิตและการเลือกอาชีพ
7. ด้านบริการต่าง ๆ

ข้อคำถามที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่าอาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติได้มากที่สุด 5 รายการตามลำดับคือ

1. อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ในการให้คำแนะนำทางวิชาการ

2. แนะนำนักศึกษาเรื่องเครื่องแต่งกายให้ถูกระเบียบและเหมาะสมกับโอกาส
3. สนับสนุนให้ทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ
4. แนะนำนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
5. แนะนำให้ตั้งใจเรียนเพื่อประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวัง

ข้อคำถามที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่าอาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติได้น้อยที่สุด 5 รายการตามลำดับ คือ

1. บริการของหอพักของสถาบันและหอพักของเอกชน
2. บริการจดหมายและธนาณัติ
3. บริการตรวจสอบสุขภาพ
4. บริการของฝ่ายจัดหาทุน
5. เติญวิทยากรฝ่ายจัดหางานของกรมแรงงานมาให้ความรู้

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา

2.1 นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน คือ ระดับคะแนนสูง ระดับคะแนนปานกลาง และระดับคะแนนต่ำ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การทำกิจกรรมต่าง ๆ การบริการต่าง ๆ การสร้างชื่อเสียงของสถาบัน การวางแผนชีวิตและการเลือกอาชีพ และการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและเป็นพลเมืองดีของชาติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2.2 นักศึกษาที่เรียน 3 ภาคเรียน 5 ภาคเรียน และ 9 ภาคเรียน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การทำกิจกรรมต่าง ๆ การบริการต่าง ๆ การสร้างชื่อเสียงให้สถาบัน การวางแผนชีวิตและการเลือกอาชีพ และการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและเป็นพลเมืองดีของชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3. ผลการเสนอลักษณะการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาวิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิดที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านวิชาการ

- 3.1.1 ให้คำปรึกษากับนักศึกษาด้านวิชาการ (82)
- 3.1.2 ให้มาพบนักศึกษาบ้าง (75)
- 3.1.3 ติดตามผลการเรียนให้นักศึกษา (64)

- 3.1.4 แนะนำเทคนิคการเรียนรู้ด้านวิชาการ(59)
- 3.1.5 แนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียน การยื่นคำร้องและตรวจสอบผลการเรียน (55)
- 3.1.6 มีความรอบรู้หลาย ๆ ด้าน (55)
- 3.2 ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ
 - 3.2.1 ควรแนะนำนักศึกษาในเรื่องเครื่องแต่งกายเพราะบางคนแต่งกายไม่สุภาพ (76)
 - 3.2.2 ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี (69)
 - 3.2.3 อาจารย์ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเองกับนักศึกษา (66)
 - 3.2.4 มีบุคลิกภาพดี (64)
 - 3.2.5 ว่ากล่าวตักเตือนนักศึกษาเมื่อกระทำผิด เช่น การแต่งกายการพูดจา (63)
 - 3.2.6 แนะนำเกี่ยวกับระเบียบการเข้าสังคม (62)
 - 3.2.7 อาจารย์ควรพูดจาสุภาพ (64)
- 3.3 ด้านการทำกิจกรรมต่าง ๆ
 - 3.3.1 อาจารย์ควรเข้าร่วมกิจกรรมที่สถาบันจัดขึ้น (72)
 - 3.3.2 ให้คำปรึกษากับนักศึกษาในการทำกิจกรรม (71)
 - 3.3.3 แจ้งให้นักศึกษาทราบว่าสถาบันมีกิจกรรมอะไรบ้าง (67)
 - 3.3.4 สนับสนุนให้ทำงานเป็นหมู่คณะ(57)
 - 3.3.5 กระตุ้นและสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบัน (43)
- 3.4 ด้านการบริการต่าง ๆ
 - 3.4.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรแนะนำนักศึกษาในการยื่นคำร้องต่าง ๆ (30)
 - 3.4.2 ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทางสถาบันประกาศแจ้งให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน (26)
- 3.5 ด้านการสร้างชื่อเสียงให้สถาบัน
 - 3.5.1 ทำตัวเป็นตัวอย่างในการสร้างชื่อเสียงให้สถาบันไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ ด้านกีฬา และอื่น ๆ (40)
 - 3.5.2 ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ร่วมการแข่งขันด้านวิชาการ (35)
 - 3.5.3 ให้คำแนะนำในการศึกษาต่อการสอบเข้าทำงาน และการสอบ

ชิงทุน (24)

3.6 ด้านการวางแผนชีวิตและการเลือกอาชีพ

3.6.1 แนะนำเรื่องการเรียน การประกอบอาชีพ และแผนการดำเนินชีวิต (42)

3.6.2 เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต (42)

3.6.3 เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ (27)

3.6.4 แนะนำเรื่องการประกอบอาชีพ (23)

3.7 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและเป็นพลเมืองดีของชาติ

3.7.1 เป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นพลเมืองดี (47)

3.7.2 แนะนำให้นักศึกษามีส่วนช่วยเหลือสังคม(35)

3.7.3 ช่วยเหลือสังคม เสียสละเวลา และทำชื่อเสียงเพื่อสถาบัน (33)

3.7.4 สนับสนุนและให้รางวัลนักศึกษาที่เป็นพลเมืองดี (23)

พัชรี ลาสูด (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของนักศึกษาศาสนาบ้านราชภัฏมหาสารคามเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำชุมชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใส่ใจในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นการพัฒนาท้องถิ่นในปัจจุบันเป็น ไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ในปัจจุบันผู้นำชุมชนมีขีดความสามารถในการพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ สร้างความใกล้ชิดกับประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหารับปรับปรุงผู้นำชุมชนเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างถูกต้อง นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะดังนี้ คือ การให้ความใส่ใจกับปัญหาขาดเสถียรภาพในชุมชน การประสานงานกับประชาชน ความใกล้ชิด และการแก้ไขปัญหายังถ้าเข้ายังต้องได้รับการเอาใจใส่

พิศกุล วรรษชัย (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อสถาบันราชภัฏมหาสารคาม พบว่า สถาบันราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เหมาะสมกับการพัฒนาท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มองเห็นคุณค่าศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและมีการพัฒนางานวิจัยอยู่เสมอ

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าสถาบันราชภัฏมหาสารคามควรมีการปรับปรุงในเรื่องการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรเข้าไปมีบทบาทในการส่งเสริมชุมชนในด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะประชาชนควรให้ความสนใจต่อกิจกรรมของสถาบันมากขึ้น เป็นกระจุกเงาสะท้อนภาพเพื่อให้ผู้บริหารสถาบันได้นำไปปรับปรุงแก้ไขหากมีข้อบกพร่อง

สถาบันราชภัฏเองก็ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอยู่เสมอ ควรให้ความสำคัญในการร่วมทำกิจกรรมกับชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่ห่างไกลออกไปและในฐานะที่สถาบันราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาน ที่เหมาะสมในการพัฒนาท้องถิ่นควรเร่งให้การสนับสนุนในการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับประชาชนในท้องถิ่น

รุ่งนภา ธรรมประชา และคณะ(สถาบันราชภัฏมหาสารคาม : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนักศึกษาสถาบันราชภัฏมหาสารคามที่มีต่อการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานที่ให้บริการในสถาบันราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ทุกหน่วยงาน ซึ่งเรียงจากระดับความพอใจสูงสุดน้อยที่สุด ของสำนัก คณะและหน่วยงานอื่น ๆ ดังนี้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.29$) สำนักกิจการนักศึกษา ($\bar{x} = 3.25$) สำนักเลขาคณะ ($\bar{x} = 3.19$) สำนักวิจัยและบริการวิชาการ ($\bar{x} = 3.18$) สำนักอธิการบดี ($\bar{x} = 3.16$) สำนักส่งเสริมวิชาการ ($\bar{x} = 3.07$) ครุศาสตร์ ($\bar{x} = 3.31$) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{x} = 3.26$) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและวิทยาการจัดการ ($\bar{x} = 3.24$) เวชพยาบาล ($\bar{x} = 3.36$) ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.23$) ห้องคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.18$) สโมสรนักศึกษา ($\bar{x} = 3.00$)

2. จากการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ระหว่างเพศชาย เพศหญิง และคณะมีทัศนคติในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน

หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา

กระบวนการทางการบริหารการศึกษา

ศ.ดร.ภาวิศ ธาราศรีสุทธิ และ ผศ.วิบูลย์ โตวณะบุตร (2542 : 63-66) การบริหารการศึกษาเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของรัฐบาลในการบริหารประเทศ การบริหารการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของรัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) การบริหารกิจการทุกชนิดของหน่วยงาน หรือของสถาบันใด ๆ ก็ตาม ย่อมยึดหลักในการบริหารอย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารกิจการของรัฐ หรือการบริหารบริษัทห้างร้านของเอกชนที่เรียกว่า บริหารธุรกิจ (Business Administration) การบริหารโรงเรียนและกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาแก่เด็ก และประชาชน ที่เรียกว่าการบริหารการศึกษา (School administration

or educational administration) สิ่งที่ทำให้การบริหารการศึกษา การบริหารราชการ และการบริหารธุรกิจ แตกต่างกันก็คือ วัตถุประสงค์และทัศนคติในการบริหาร

ดังนั้น การบริหารการศึกษา จึงหมายถึง “กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกัน ดำเนินการเพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชน ทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทั้งนี้โดยมุ่งให้เด็ก เยาวชน ประชาชน เป็นคนดีมีคุณภาพสามารถประกอบภารกิจในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคนในทุก ๆ ด้านนี้ต้องอาศัยทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผน และไม่เป็นระเบียบแบบแผน ทั้งคนที่อยู่ในโรงเรียนและนอกโรงเรียน”

ปรัชญาการศึกษา ในการบริหารศึกษานั้นผู้บริหารนอกจากจะต้องทราบหลักการ บริหาร ระเบียบปฏิบัติ แผนการศึกษา ประเพณีในการบริหารที่ปฏิบัติต่อ ๆ กันมา โดยอาศัย ปรัชญาการศึกษาตามแนวความคิดต่าง ๆ ก็เป็นความรู้พื้นฐานที่ผู้บริหารควรทราบ แต่ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าผู้บริหารต้องยึดปรัชญาของคนรุ่นก่อนเสมอไป ผู้บริหารย่อมมีปรัชญาเป็นของตนเองเพียงแต่ไม่ขัดกับนโยบายส่วนใหญ่ของการจัดการศึกษาแห่งชาติ ปรัชญาที่ผู้บริหาร การศึกษาควรสนใจและนำไปเป็นหลักในการจัดการศึกษาในโรงเรียนมี 2 เรื่อง คือ

1. การจัดระบบสังคม และการถ่ายทอดวัฒนธรรมนั้น การศึกษาควรจะมีบทบาท และหน้าที่อย่างไร โรงเรียนควรจะสร้างเด็ก เยาวชน และประชาชน ให้ไปในทิศทางใด
2. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาคืออะไร ในเรื่องนี้โรงเรียนจะต้องกำหนด เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเพื่อการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดรวบยอดในการบริหารการศึกษา (Concept of Educational Administration) ผู้บริหารการศึกษาในสังคมประชาธิปไตย ต้องถือว่าตนเองเป็นทั้ง นักบริหารและนักวิชาการ มีบทบาทหน้าที่อันพึงกระทำตามแบบระบอบประชาธิปไตย ผู้บริหารจะต้องแสวงหาความรู้ อยู่เสมอ มองปัญหาเป็น รับฟังความคิดเห็นทุกฝ่ายด้วยเหตุผลและความเป็นธรรม ต้องพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ ต้องเป็นผู้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ พึงระลึกว่า การให้การศึกษา แก่เด็กมิใช่ให้ความรู้ด้านวิชาการอย่างเดียว พูดย่าง ๆ เด็กมิได้มาโรงเรียนแต่เพียงส่วนหัว แต่เด็กมาทั้งตัว จึงต้องมี Concept ว่า

1. ผู้บริหารทำอย่างไรก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นการบังคับ ควบคุม ลงโทษ ให้รางวัล ระดมเทคนิคต่าง ๆ ที่มีอยู่ ให้ครู-อาจารย์ ทำการอบรมสั่งสอนด้วยความเอาใจใส่ต่อเด็ก จนทำให้เด็กเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นคนดี มีคุณภาพ ตามความต้องการของสังคม
2. ผู้บริหารจะทำอย่างไรก็ได้ ขอให้การปกครองบังคับบัญชาบุคคลากรในโรงเรียน ได้อยู่ในระเบียบวินัย ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย-ตามระบบของทางราชการให้เกิด

ความสงบเรียบร้อยในสังคมโรงเรียน เพราะว่าการบริหารการศึกษา หน่วยงานบริหารที่สำคัญที่สุดคือ “โรงเรียน” เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จในตัว และเป็นหน่วยที่ก่อให้เกิดผลทางการศึกษาโดยตรง ผู้บริหารการศึกษาโดยเฉพาะครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการจึงต้องมีความคิดทางการบริหารการศึกษาดังกล่าว

หลักการจัดระบบการศึกษา

ไม่ว่าระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ระดับโรงเรียนมี 10 ประการ ศ.ดร.ภาวิศ ธาราศรีสุทธิ และ ผศ.วิบูลย์ ไทวณะบุตร (2542 : 66)

1. ครูจะต้องรู้จักเด็กที่ตนสอนทุกคน และควรจะต้องรู้ถึงความต้องการ ความจำเป็น ปัญหาข้อจำกัด ความสามารถเฉพาะตัวของเด็กด้วย
2. โรงเรียนจะต้องใช้หลักความเสมอภาค และโอกาสเท่าเทียมกันของเด็กที่จะเข้าเรียน
3. การจัดโรงเรียนต้องให้เหมาะสมกับปรัชญา วัตถุประสงค์ เป้าหมายของการศึกษา และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม
4. โรงเรียนจะต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมในโรงเรียน อันจะก่อให้เกิดความอบอุ่นใจ ทำโรงเรียนให้เสมือนบ้าน หรือสนุกสนาน ให้เด็กอยากมาโรงเรียน
5. การจัดกิจกรรมในโรงเรียนต้องส่งเสริมและสอดคล้องกับหลักการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย
6. การจัดการเรียนการสอนต้องเน้นการผสมผสานวิชาเข้าด้วยกันมุ่งให้เด็กนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันมากกว่าเรียนเพื่อสอบให้ผ่าน
7. ครูต้องระลึกเสมอว่า ครูมีหน้าที่ส่งเสริมช่วยเหลือให้เด็กพัฒนาตนเองตามอัธยาศัยของเด็ก
8. การจัดการบริหารในโรงเรียนต้องเปิดโอกาสให้มีความคล่องตัวสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ตามความเหมาะสม
9. การจัดเด็กเข้าชั้นเรียน เข้ากลุ่ม ต้องเคารพในความทัดเทียม ความเสมอภาค ในฐานะเป็นพลเมืองไทย
10. โรงเรียนจะต้องเปิดโอกาสให้ครู- อาจารย์ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ในฐานะเป็นนักวิชาการ