



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

The Satisfaction For Undergraduate Studens towards Course
and Exam Timetable Service,Rajabhat Maha Sarakham
University.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อัจฉพรณี อินวงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

The Satisfaction For Undergraduate Studens towards Course
and Exam Timetable Service,Rajabhat Maha Sarakham
University.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อัจฉพรณี อินวงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ จันทศิริ ที่ช่วยให้คำปรึกษา

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งได้ส่งเสริมงานวิจัยฉบับนี้ และงานวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”

ขอขอบคุณทุกท่านที่คอยส่งเสริมให้คำปรึกษาและคอยสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำวิจัยเรื่อยมา

อัจฉพรณี อินวงศ์

2562



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

ผู้วิจัย อัจฉพรรณณี อิวงค์ หัวหน้าโครงการ

ที่ปรึกษา ผศ.ดร จักรกฤษณ์ จันทศิริ

หน่วยงานคณะ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ปีที่ได้รับทุน : 2560

ปีที่แล้วเสร็จ : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยได้แก่ ผู้สอนที่มีสอนในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 200 คน(ได้มาจากการสุ่มแบบสุ่มตัวอย่างแบบง่าย) เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$)

Title The satisfaction for undergraduate Students towards course and exam timetable service,Rajabhat Maha Sarakham

Research Team Atchapannee Inwong Project Leader

Organization : Asst.Prof.Dr. Jakkit Jansiri

Year Of Grant : 2560

Research Completed : 2562

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) The satisfaction for undergraduate Students towards course and exam timetable service,Rajabhat Maha Sarakham. The samples consisted of 200 Instructor in undergraduate studens towards course and Exam Timetable Service,Rajabhat Maha Sarakham during the first semester of the 2016 academic year. The research instrumenta were the statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standaed deviation.

Findings of this research were as follows The satisfaction for undergraduate studens towards course and exam timetable service,Rajabhat Maha Sarakham were at the high

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
ABSTRACT	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
- ตัวแปรต้น	1
- ตัวแปรตาม	2
- เนื้อหาการวิจัย	2
- พื้นที่วิจัย	2
- ระยะเวลาการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความพึงพอใจ	4
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	12
งานตารางสอน	16
งานวิจัยในประเทศ	17
งานวิจัยต่างประเทศ	23

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการสังเคราะห์ข้อมูล	28
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย	28
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล (หมายเหตุ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย มี 3 วัตถุประสงค์การวิจัย มี 3 ตอน)	
ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	30
ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัด ตารางสอนในด้านการจัดตารางสอดคล้องกับมิติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	31
ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัด ตารางสอนในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	32
ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัด ตารางสอนในด้านกระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว	32
ตอนที่ 5 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัด ตารางสอนในด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและหลายช่องทาง	33
ตอนที่ 6 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	34
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	35
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย	35
สรุปผลการวิจัย	35
อภิปรายผล	36
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	37
บรรณานุกรม	38

ภาคผนวก	39
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	40
ประวัติผู้วิจัย	44



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนในด้าน การจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระดับ ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	31
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการ ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	32
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัด ตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	33
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	33
4.6	เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	34

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	การประยุกต์ใช้ลำดับของมัลโรว์	7
2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง	11



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่สำคัญ คือการผลิตบัณฑิตเพื่อเป็นกำลังคนในสาขาวิชาการต่างๆ ในระดับอุดมศึกษา โดยส่งเสริมและมุ่งเน้นเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมระดับสูง โดยเฉพาะการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีความส่วนในการส่งเสริม สนับสนุน และบริการงานต่างๆ ให้แก่นักศึกษา และอาจารย์ผู้สอน ระบบงานการจัดตารางสอนก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่มีส่วนในการสนับสนุนงานบริการที่สำคัญ เพราะงานตารางสอนเป็นงานที่มีความจำเป็นมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน กำหนดวันเวลา ชั่วโมงสอน และห้องสอนให้แก่ผู้สอนของมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานตารางสอน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับแก้ไขงานตารางสอนให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สอนและผู้จัดตารางสอนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรได้แก่ ผู้สอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีตารางสอนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น คือ งานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. เนื้อหาการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานตารางสอน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1)ด้านกระบวนการ 2)ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร 3)ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4)ด้านผลการรับบริการ และตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
- 2.วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานตารางสอน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

3.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานตารางสอนและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามภาคการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในตัวแปรที่มีความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ในแต่ละข้อและการแปลผล มีดังนี้

- 1.00–1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.51–2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 2.51–3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 3.51–4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4.51–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4. พื้นที่วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาโครงการ 1 ปี 0 เดือน

วันที่เริ่มต้น 1 ตุลาคม 2560 วันสิ้นสุด 30 กันยายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะได้รับข้อมูล สภาพปัญหาของระบบงานจัดตารางสอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงาน
- 2.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ข้อมูลในการพัฒนาระบบงานจัดตารางสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3.ผู้สอนได้ความพึงพอใจในการรับบริการงานจัดตารางสอน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาตามเนื้อหา ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
4. งานตารางสอน
5. งานวิจัยในประเทศ
6. งานวิจัยต่างประเทศ

รายละเอียดของเนื้อหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุ เป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของ แต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาด หายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของ บุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถ จำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือ ผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบใน งานวิจัย การตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมาย ว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่

เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของ ลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการ ดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่ง ความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ อย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจต คติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มี ต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดี ทั้งการให้บริการและการรับบริการใน ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ(2531, หน้า 9) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วน เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการ ตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สุเทพ พานิชพันธุ์(2541, หน้า 5) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความ ความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงินสิ่งของเป็นต้น
2. สภาพทางกายที่ปรารถนาคือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ อย่างหนึ่งอัน ก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึงสิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจยุคต้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัสวภูมิ 2551: 228 - 231)

1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วยความหิว ความกระหายที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมีมิตรไมตรีจากเพื่อน

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความสำเร็จส่วนตัว ความสำเร็จส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่ 25 จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตนเอง หรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตน นั่นเอง

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่อุด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอแล้วจะขยับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

เซอร์ริงตัน (Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 230) เสนอ แนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของ มัสโลว์ไว้ดัง

ตารางที่ 2.1 ดังนี้ ตารางที่ 2.1 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์

ลำดับความต้องการ	สิ่งตอบสนองโดยทั่วไป	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ
ความต้องการปัจจัยพื้นฐาน	อาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ การนอน	- ค่าตอบแทน - สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี - โรงอาหาร
ความต้องการความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	- ที่ทำงานปลอดภัย - ผลกำไรของบริษัท - ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
ความต้องการของสังคม	ความรัก ความหวังใยและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	- มีกลุ่มงานที่สนิทสนม - การนิเทศที่เป็นมิตร - สมาคมวิชาชีพ
ความต้องการการยอมรับ	การยอมรับและเคารพตนเอง สถานภาพ ความภาคภูมิใจในตนเองและหน่วยงาน	- สังคมยอมรับ - ยศ - ตำแหน่งระดับสูงในองค์การ - การติชมเกี่ยวกับงาน
ความต้องการความสำเร็จแห่งตน	ความเจริญก้าวหน้าและความคิดสร้างสรรค์	- งานที่ท้าทาย - โอกาสที่จะได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ - ผลสำเร็จของงาน - การเลื่อนตำแหน่งงาน

ที่มา: Cherrington 1994 : 136 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 230

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมัสโลว์ดังกล่าวมาข้างต้น ได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้ในหลายประเทศ แต่การประยุกต์ใช้ที่ระมัดระวังเรื่องความแตกต่างในวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เซอร์เมอร์ฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhom, Hunt and Osborn 1994) ได้ยกตัวอย่างการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในบางประเทศ พบว่า ประเทศที่ชอบหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง เช่น ประเทศญี่ปุ่น หรือ กรีซ ความปลอดภัยจะเป็นความต้องการที่มีความสำคัญมากกว่าความสำเร็จแห่งตน ในประเทศที่สิทธิสตรีสูง เช่น สวีเดน นอร์เวย์ และเดนมาร์ค ความต้องการทางสังคมจะสูง

กว่าความต้องการด้านอื่น และประเทศที่นิยมทำงานแบบกลุ่ม เช่น ปากีสถาน ก็ให้ความสำคัญกับความ ต้องการทางสังคมสูง เช่น กัน โดยสรุปแล้วตัวอย่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล คือ กรอบค่านิยมของบุคคลและสังคมเป็นหลัก

2. ทฤษฎีวุฒิภาวะของอาร์จิริส (Argyris , s Maturity Theory)

อาร์จิริสศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนด้านการ ใจขึ้นมาทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวุฒิภาวะ (Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการ ในการพัฒนาวุฒิภาวะของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามวุฒิภาวะ ของบุคคลกับความต้องการขององค์กร แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียด เพื่อให้บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติ บุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไรให้มาก ความ พลังงานองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกาที่กำหนดไว้ และอาจจะต้องทำงานในสภาพต่อไปนี้

- 2.1 ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย
- 2.2 ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อฟังฝ่ายบริการ ต้องพึ่งพา และเป็นลูกไล่
- 2.3 ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ขาดวิสัยทัศน์
- 2.4 เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก
- 2.5 ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสภาวะที่นำไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ

ถ้าพนักงานมีวุฒิภาวะประเพณีกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบอย่างใดอย่าง หนึ่งในสามลักษณะต่อไปนี้

1. หลีกหนี โดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นใน ระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง
2. ต่อสู้ โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ ลูกจ้าง เป็นต้น
3. ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่นเกม หรือ สวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้ สำหรับอาร์จิริสแล้ว เห็น ว่าวิธีนี้ที่เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดวุฒิภาวะ บางคนอาจจะเถียงว่า คนมีวุฒิภาวะน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งก็เป็นได้เพราะคนเรา ย่อมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

3. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของ ทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236)

อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth)

จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 236) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมัสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า นั้น เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมัสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนองความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

4. ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, s Theory of Needs)

ในชีวิตประจำวันเราจะเห็นพฤติกรรมของคนแตกต่างกันไป บางคนก็มุ่งมั่นไม่ย่อแพ้อะไรง่ายๆ บางคนต้องการที่จะเอาใจคนอื่น เกรงแต่จะไม่มีเพื่อน และบางคนก็เจ้าศเจ้าอย่าง อยากรู้ 28 อำนาจเหนือบุคคลอื่น และอีกหลายแบบ ซึ่งแม็คคลีแลนด์ ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และสรุปว่า ความต้องการของคนเราแยกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ๆ คือ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความรักจากคนอื่น ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

4.1 ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement - nAch) เป็นความต้องการที่มุ่งความเป็นเลิศ การมีมาตรฐาน และทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ชอบการท้าทายปานกลาง เพราะถ้าจะตั้งไว้สูงเกินไปก็อาจจะทำให้ไม่สำเร็จ มี

ความรับผิดชอบต่องาน ต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ชอบการพินัน เพราะเขาเชื่อความสำเร็จจากการกระทำมากกว่าดวง

4.2 ความต้องการอำนาจ (Need for Power - nPow) เป็นความต้องการที่อยากให้คนอื่นทำตามสิ่งที่เราอยากเห็นและอยากให้เป็น คนที่คุณลักษณะแบบนี้ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ชอบที่จะมีบทบาทและบริหารการดำเนินงานของคนอื่นเสมอ

4.3 ความต้องการความรัก (Need for affiliation - nAff) เป็นความต้องการความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นชื่นชอบ ต้องการประสานสัมพันธ์มากกว่าการแข่งขัน

5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

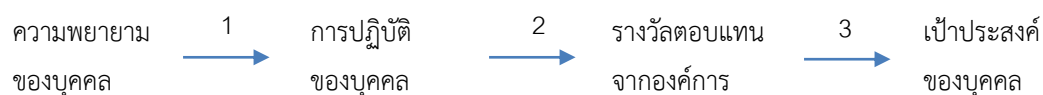
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับความนิยมมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งในช่วงปลายศตวรรษที่แล้ว คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ ฟรุ้ม (Vroom) แม้ว่าจะมีข้อสงสัยและวิพากษ์วิจารณ์กันมาก แต่ขณะเดียวกันผลการวิจัยก็สนับสนุนแนวคิดของทฤษฎีนี้มากเช่นกัน

ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานว่าแนวโน้มที่คนจะลงมือทำอะไรสักอย่างขึ้นอยู่กับระดับของความคาดหวังในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำ และความสำคัญของผลนั้นๆ ที่มีต่อบุคคลนั้น กล่าวคือ คนจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเชื่อของเขาว่าการกระทำของเขา จะได้รับการประเมินในทางที่ดี และผลในทางที่ดีจะนำไปสู่สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เช่น การเลื่อนขั้นหรือโบนัส เป็นต้น สิ่งตอบแทนเหล่านี้ก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในสามลักษณะต่อไปนี้

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับระดับการปฏิบัติ หมายถึง ความพยายามของบุคคลน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทน หมายถึง บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เขาจะทำน่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนกับเป้าประสงค์ของบุคคล หมายความว่า สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนเป็นไปตามที่เขาคาดหวังมากน้อยเพียงใด ความสัมพันธ์ทั้งสามแบบมีลักษณะตามทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว มีลักษณะดังแผนภูมิที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์สามแบบในทฤษฎีความคาดหวัง

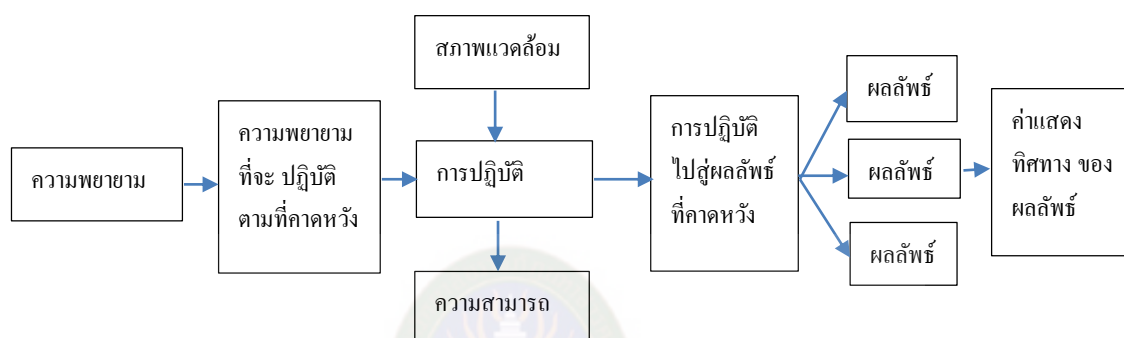
ที่มา Robbins 1996 : 230 อ้างถึงในสมาน อัครภูมิ 2551: 247

หมายเหตุ : 1.ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับการปฏิบัติ

2.ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับผลตอบแทน

3.ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับเป้าประสงค์ของบุคคล

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีความคาดหวัง คือ ความพยายาม (Effort) การปฏิบัติ (Performance) และผลตอบแทน หรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับ และองค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้มีความสัมพันธ์กันดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา: Moorhead and Griffin 1995 : 109 อ้างถึงในสมาน อัครวุฒิ 2551: 247

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้เป็นดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของความพยายามกับการปฏิบัติ เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อโอกาสที่ความพยายามของตนจะทำให้เกิดผลทางปฏิบัติ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกับผลลัพธ์ เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อโอกาสที่การปฏิบัติของตนจะส่งผลต่อผลลัพธ์อย่างไรอย่างหนึ่ง

3. ผลลัพธ์และค่าแสดงผลลัพธ์ ผลลัพธ์คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ ส่วนค่าที่แสดงผลลัพธ์นั้นหมายถึง ระดับการรับรู้ของบุคคล (ความน่าสนใจหรือพึงพอใจ) ต่อผลที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นที่พึงปรารถนา

ส่วนแรงจูงใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความเข้มของ ความคาดหวัง (Expectancy : E) ค่าแสดงผลลัพธ์ (Valence : V) และโอกาสที่เป็นไปได้ของการปฏิบัติ (Instrumentality : I) ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{Motivation} = E \times V \times I$$

ทฤษฎีความคาดหวังช่วยอธิบายให้เราได้ว่าทำไมคนเราในหน่วยงานต่างๆ จำนวนไม่น้อยที่ทำงานต่ำกว่าที่ควรจะเป็น เขาไม่ได้ใส่ใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น จะทำเท่าที่จำเป็นเพื่อรักษาสถานภาพพนักงานไว้เท่านั้น (Robbins 1996 : 231 อ้างถึงใน สมาน อัครภูมิ 2551: 248) ดังนี้

ประการที่ 1 บุคลากรจะคาดหวังว่า ความพยายามที่เขาทุ่มเทให้กับการทำงาน องค์กร จะมองเห็นหรือไม่ เวลาประเมินผลการทำงาน สำหรับบุคลากรส่วนใหญ่ คำตอบคือ “ไม่” ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ดังนั้น ความพยายามของเขาจึงไม่ค่อย เกิดผลในการปฏิบัติ ดังนั้นในการปฏิบัติบุคลากรอาจจะต้องมีการประเมินด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ความ จงรักภักดี ต่อองค์กร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือความกล้าหาญ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผลการ ประเมินดีขึ้น นอกจากนี้ความเชื่อของบุคลากรบางคนอาจจะมีคติแต่ต้นว่าผู้บริการไม่ชอบตน ผล การประเมินก็ย่อมออกมาไม่ดีแน่ ซึ่งก็จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่ำไปด้วย

ประการที่ 2 ถ้าผลการประเมินออกมาดี บุคลากรก็อาจจะคิดและคาดหวังต่อไปว่า “แล้ว จะได้สิ่งตอบแทนที่ดีด้วยไหม” บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทนไม่ค่อยสอดคล้องกัน และถ้าเขาเห็นว่ารางวัลตอบแทนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น เช่น ความอาวุโส ความใกล้ชิดกับนาย หรืออื่นๆ แล้วบุคลากรจะสรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติกับรางวัลตอบแทนค่อนข้างอ่อน แล้วทำให้การจูงใจในการทำงานลดลง

ประการที่ 3 ถ้าได้รับสิ่งตอบแทนแล้ว ความคาดหวังต่อไปก็คือ แล้วสิ่งตอบแทนที่ได้นั้น เป็นไปตามเป้าประสงค์ของผู้ได้รับหรือไม่ เช่น ที่เขาทุ่มเททำงานหนักก็หวังจะได้เลื่อนตำแหน่ง แต่ผลก็คือได้เลื่อนเงินเดือน หรือได้รับโบนัสแทน เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สามารถสรุปได้ดังนี้

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมี ต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนก ลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่างท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีธัญ ทิพย์ บำรุง 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการ มากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธน ธนาพงศธร 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุติมา มาลัย 2538 : 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานแสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ

การให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับเป็นบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ ยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่คร่อมมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่คร่อมมาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้น ความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการ

ดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530 : หน่วยที่ 1 – 7 อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวัยสกล 2551 : 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวกให้ ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ความเข้าใจ และให้ความ เป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค 2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัด สภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอแผนผังจุดบริการลำดับ ขั้นตอนจัดตัวสคูสำนักงานปากกาดินสอไว้ สำหรับกรอกคำ ร้องขอบริการหมายเลขโทรศัพท์มีคู่สายมากพอติดต่อทางอีเมลล์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดี สำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดย การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้ เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อมคุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความเสมอภาพในการให้บริการซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้น ให้ บุคคลแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการนั้น เมื่อ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการ บริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

4. งานตารางสอน

งานจัดตารางสอน เป็นระบบงานหนึ่งในระบบการให้บริการบนระบบ VN caller ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระบบงานตารางสอน เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการการศึกษา ให้เป็นไปตามการบริหารการศึกษา เป็นการกำหนดวัน เวลา ห้องเรียน และภาระงาน ให้กับอาจารย์ ผู้สอนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และอำนวยความสะดวกในการจัดการภาระงานสอนให้เป็นไปตาม ระบบงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจัดตารางสอนนั้นผู้จัดตารางสอน ได้ทำการออกแบบสำรวจรายวิชาที่เปิดสอน และแบบสำรวจชื่อผู้สอน ไปยังคณะและสาขาวิชาให้ดำเนินการจัดผู้สอน และทำการส่งขอมูลมายังผู้จัดทำตารางสอน จากนั้นผู้จัดทำตารางสอนได้ลงขอมูลผู้สอนในระบบจัดตารางสอน กำหนดวัน เวลา และห้องสอนให้ผู้สอนนั้นๆ ในการจัดตารางสอนนั้นผู้จัดทำเกิดปัญหาการที่ลงตารางสอนแล้วมีการแก้ไขขอมูลบ่อย เนื่องจากผู้สอนมีความต้องการในการขอย้ายวันเวลาเพื่อความสะดวกในการจัดการเรียน การสอน

5. งานวิจัยในประเทศ

ชมพูช ตันพานิช และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี

จรรยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธอติคม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้าน 36 การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และ ประเภท ของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การ บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดสาคาม ปี การศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ใน ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การ ให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การ ให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ ตรงต่อเวลา

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนก ตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้าน เทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา

กนกนาค หงสกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ 4) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และ 5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชั้นสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551 : 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง โดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผลการเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่าๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

อังคณา ศรีมุลตรี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระดับปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับ ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล

2. นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากร

3. นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ

39 มาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้าน อาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551: 57 - 73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

วัลลภ จันทเรนทร์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัญหาในการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ อุปกรณ์ในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความพร้อมของมหาวิทยาลัยในการให้บริการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านโปรแกรมลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เข้าเว็บไซต์ได้ช้า และประมวลผลช้า มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่

40 ไม่ได้รับอำนาจความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ และนักศึกษาที่ไม่ได้รับค่าชี้แจงขั้นตอนการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้ รับค่าชี้แจงที่ถูกต้อง หรืออำนาจความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผล

ดรุณี คงสุวรรณ (2549 : 79 - 96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียน และ หน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

3. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมิน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และ ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ใน ข้อมูลที่จะสอบถาม เพื่อให้รายละเอียดที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดระบบขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดประชาสัมพันธ์และมีการติดป้ายประกาศในแต่ละจุดที่ให้บริการ เข้าใจได้ง่ายอย่างทั่วถึง พร้อมกับสถานที่ในการให้บริการควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ กับนักศึกษาที่จะมาติดต่อ

บังอร รัตนเมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษาที่มีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 – 3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้ 2.1) จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

วิชัย ธิโวณา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

6.งานวิจัยต่างประเทศ

Wickstrom (1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่

ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ 42 ส่วนตัว ตัวแปรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Schmidt (1975) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ เฮอริซเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้ บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผู้บริการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้าน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริการงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดตามหัวข้อวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แต่ละหัวข้อมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยออกแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานตารางสอน ระดับปริญญาตรี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้สอน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้สอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีภาระงานสอนในภาคเรียนที่ 2/2559

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานตารางสอนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานตารางสอน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

5=มากที่สุด

4=มาก

3=ปานกลาง

2=น้อย

1=น้อยที่สุด

มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) การจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 2) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการกระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว
- 3) กระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว
- 4) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

5.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานตารางสอน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้สอนต่องาน

ตารางสอนและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามภาคการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา
ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในตัวแปรที่มีความแตกต่างเป็นรายคู่โดย
วิธีเชฟเฟ (Scheffe) สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ในแต่ละข้อและการแปลผล มีดังนี้

1.00–1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1.51–2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

2.51–3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

3.51–4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

4.51–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

6.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2.การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานตารางสอน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(S.D.) ในกรณีข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงความถี่
สามารถหาได้จากสูตร

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

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

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

หมายเหตุ ในกรณีที่ \bar{x} เป็นทศนิยมทำให้เกิดความยุ่งยากในการคำนวณ จึงควร
เลือกใช้สูตรที่ 2

3.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้สอนต่องานตารางสอนและการให้บริการห้องเรียน จำแนกตามภาคการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ และสำนักวิชา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

ในการทดสอบจะใช้ สถิติทดสอบ F โดยที่มีสมการดังนี้

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{โดยที่} \quad S_1^2 > S_2^2 \quad \text{และ} \quad df_1 = n_1 - 1, \quad df_2 = n_2 - 1$$

ค่า F ดังกล่าวจะสอดคล้องตาม F-Distribution ดังนั้นเราจึงใช้ ค่าจาก F-Distribution ดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ของ F-Statistics ใน F-Test

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ (ตัวแปรตาม) ต้องมีระดับการวัดตั้งแต่มาตราอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ
3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน
4. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

สมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน นั้น สมมติฐานไร้นัยสำคัญ (Null hypothesis) จะกำหนดให้ค่าเฉลี่ยของประชากรแต่ละกลุ่ม มีค่าเท่ากัน สอบสมมติฐานทางเลือก (Alternative hypothesis) กำหนดให้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1: \text{มี } \mu \text{ อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน}$$

$$(\text{หรือ } H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ เมื่อ } i \neq j)$$

4.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในตัวแปรที่มีความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ในแต่ละข้อและการแปลผล มีดังนี้

- 1.00–1.50 หมายถึง พึงพ้อใจน้อยที่สุด
- 1.51–2.50 หมายถึง พึงพ้อใจน้อย
- 2.51–3.50 หมายถึง พึงพ้อใจปานกลาง
- 3.51–4.50 หมายถึง พึงพ้อใจมาก
- 4.51–5.00 หมายถึง พึงพ้อใจมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ
เพื่อหาความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่
ได้รับคืนและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเสนอ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายประกอบตารางเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ
ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนในด้านการ
จัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดตารางสอน
มีความสะดวกรวดเร็ว ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 5 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการมีความ
สะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

ตอนที่ 6 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในงานวิจัยดังนี้

X̄ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	95	47.5
หญิง	105	52.5
รวม	200	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	0	0
20-30 ปี	0	0
31-40 ปี	154	77
41 ขึ้นไป	46	23
รวม	200	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	1	0.5
ปริญญาโท	141	70.5
ปริญญาเอก	58	29
รวม	200	100.00

จากตาราง ที่ 4.1 พบว่าผู้สอนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.5) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 47.5) อายุส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 77) รองลงมาเป็นช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 23) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 70.5) รองลงมาเป็นระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 29) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนในด้านการจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนในด้านการ

จัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วฉับไว	3.58	0.90	มาก
2	การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง	3.52	0.95	มาก
3	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	3.65	0.97	มาก
4	มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการในช่วงพักกลางวัน	3.65	0.89	มาก
5	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.59	0.86	มาก
6	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.58	0.91	มาก
7	การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	3.60	0.96	มาก
รวม		3.59	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนในด้านการจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการในช่วงพักกลางวัน ($\bar{X}=3.65$) รองลงมาคือการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=3.60$) และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.59$) กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วฉับไว และ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ($\bar{X}=3.52$)

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
 ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ต่องาน
 จัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.63	0.89	มาก
2	พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ	3.79	0.90	มาก
3	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.74	0.82	มาก
4	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.66	0.80	มาก
5	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	3.70	0.78	มาก
รวม		3.71	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจ
 ให้บริการ ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ที่มาก
 (\bar{X} =3.71) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้ม
 แย้มแจ่มใสอยู่เสมอ (\bar{X} =3.79) รองลงมาคือให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (\bar{X} =3.74)
 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ (\bar{X} =3.70) มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และ
 ให้บริการด้วยความเต็มใจ(\bar{X} =3.66) ตามลำดับส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแต่งกายสุภาพ
 เรียบร้อย(\bar{X} =3.63)

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดตารางสอน
 มีความสะดวกรวดเร็ว ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดตารางสอนมี
 ความสะดวกรวดเร็ว ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	3.67	0.77	มาก
2	ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ	3.69	0.77	มาก
3	สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ	3.70	0.81	มาก
4	มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร	3.77	0.84	มาก
5	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.82	0.80	มาก
รวม		3.73	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผู้สอนความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวก รวดเร็ว ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับ มาก ($\bar{X}=3.73$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X}=3.88$) รองลงมามีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร($\bar{X}=3.77$) สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=3.70$) ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ ($\bar{X}=3.69$)และอาคารสถานที่สะดวกกว้างขวาง เหมาะสม($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง ต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.58	0.67	มาก
2	การบริการที่ตรงกับความต้องการ และถูกต้อง	3.56	0.71	มาก
3	การบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ	3.59	0.70	มาก
4	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์	3.57	0.70	มาก
รวม		3.57	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอนด้านการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ ระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการบริการอย่างต่อเนื่องจน เสร็จสิ้นภารกิจ ($\bar{X}=3.59$) รองลงมาได้รับความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.58$) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์ ($\bar{X}=3.57$) และการบริการที่ตรงกับความต้องการ และถูกต้อง ($\bar{X}=3.56$)ตามลำดับ

ตอนที่ 6 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.6 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	ควรปรับปรุงการประสานงานให้สะดวกขึ้น	12
2	ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับระบบงาน	20
3	การให้บริการควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน	11

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดย เรียงลำดับดังนี้

- 1.ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับระบบงาน
- 2.ควรปรับปรุงการประสานงานให้สะดวกขึ้น
- 3.การให้บริการควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สอนที่มีสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 695 คน (แหล่งข้อมูล : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ข้อมูลวันที่ 15 กันยายน 2559) กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ 200 คน ได้โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973 : 887, อ้างถึงในธีรวิฑูฒิ เอกะกุล 2550 : 135) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.73$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=3.71$) ด้านการจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ($\bar{X}=3.57$)

อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

1. เพื่อหาความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้สอนมีความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ด้านการจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สอนทั้งในเรื่องการให้บริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้น การบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นกระบวนการ เป็นต้น สอดคล้องกับ พัชรี ภูบุญอิม (2558:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ พัชรี ภูบุญอิม (2558:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การนำไปใช้ประโยชน์ในด้าน

- ด้านวิชาการ
- ด้านนโยบาย

หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1.มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะได้รับข้อมูล สภาพปัญหาของระบบงานจัดตารางสอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงาน
- 2.สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ข้อมูลในการพัฒนาระบบงานจัดตารางสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3.ผู้สอนได้ความพึงพอใจในการรับบริการงานจัดตารางสอน
- 4.ผู้จัดตารางสอนจะได้ข้อมูลในการปรับปรุงแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กนกนาค หงส์สกุล.(2555).ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- จริยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธอติคม. (2552).ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
ประสิทธิภาพการท างานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชมนาด ม่วงแก้ว.(2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม
นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ชมนพูนุช ตันพานิชและคณะ.(2555). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร
เกษม,
- ชาลินี พลดีสา.(2551). ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส านัก
ส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยจันทรเกษม,
- ชุตินา มาลัย.(2555). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความ
ยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีสมมติเวช.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ดรุณี คงสุวรรณ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ
และ 92 ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
9, ฉบับพิเศษ (ก.ย. – ธ.ค. 2549) : 79 – 97.
- บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” .
วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 1, 1 (ม.ค. – มิ.ย.
2553) : 21 – 28
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค พับลิเคชั่น,
- พัชรี ภูบุญอิม.(2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- มณี โปธิเสน.(2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษา ของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล.(2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี วิทยาลัยราชพฤกษ์
- วัลลภ สงวนศักดิ์.(2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอิสเทิร์นเอเซีย
- วัลลภ จันทเรนทร์. (2552).ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- วิชัย ธิโวณา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของส นักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล นคร เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง.(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขายะลา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษ
- สมาน อัครภูมิ.(2551). การบริการทางการศึกษสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ). อุดรราชธานี .อุบลกัจฉาออฟเซทการพิมพ์
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์.(2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์.(2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคมทฤษฎีของ ฝ่าย ทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์
- อังคณา ศรีมุลตรี.(2548). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบ พิเศษ ต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัย. การศึกษาอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
- อุทัยพรรณ สุดใจ.(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Bernard, L.A. (1995). Leadership : The Key to the Professional of Nursing. 3th ed. St. Louis : Mosby

Schmidt, G.L. (1975). “Job – satisfaction among Secondary School Administration,”
Dissertation Abstracts International. 36, 5 : 7583 – A. August

Wickstrom, R. A. (1971). “An Investigation into job Satisfaction Among Teacher,”
Dissertation Abstracts International. 32, 3 : 1249 – A. February



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานจัดตารางสอน 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางาน
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการกระบวนกรทำงานของบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ () น้อยกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี () มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การจัดตารางสอนสอดคล้องกับ มติ ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง</u>					
1. กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วล้บไว					
2. การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการในช่วงพักกลางวัน					
5. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
7. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
<u>เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ</u>					
1. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2. พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ					
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ					
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>กระบวนการจัดตารางสอนมีความสะดวกรวดเร็ว</u>					
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม					
2. ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ					
3. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ					
4. มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร					
5. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
<u>การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และหลายช่องทาง</u>					
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
2. การบริการที่ตรงกับความต้องการ และถูกต้อง					
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ					
4. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางานจัดตารางสอน ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม

จุดเด่น

.....
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวอัจฉพรณี อินวงศ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวอัจฉพรพรณี อินวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	16 มกราคม 2531
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 19 บ้านน้ำผึ้ง หมู่ที่ 5 ตำบลหนองม่วง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ.2553	



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY