

ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา

Satisfaction of the Students in Rajamangala University of Technology Tawan-ok
on the Administration of Student Affairs

เด็ดเด็ว บุญมา¹ สุพัฒน์ ปรางนวน²

Detdiew Boonma¹ Suphat Prangnuan²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ คณะที่ศึกษาอยู่ และชั้นปีที่กำลังศึกษา ใน 5 งาน คือ งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ทั้ง 9 คณะ และ 1 สถาบัน ในปีการศึกษา 2559 เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษาพบว่า งานบริหารงานทั่วไป เป็นงานที่นักศึกษา มทร.ตะวันออก มีความพึงพอใจสูงกว่างานด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ ตามลำดับ และงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรคณะที่ศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษา และงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริหารงานทั่วไป งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรชั้นปีที่ศึกษา อยู่ โดยภาพรวม และแยกตามงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักศึกษา/ งานด้านกิจการนักศึกษา

^{1,2} กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จ.ชลบุรี

Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the student satisfaction toward the student affairs division in five aspects: management in general, student activities, sports and recreation, student services and welfare, and guidance and career classified by genders, faculties, and years of study. The sample consisted of students of Rajamangala University of Technology Tawan-ok studying in nine faculties and one institute in the 2016 academic year. The instrument used in the study was a five-point rating scale questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least-significant Different (LSD) for comparison the average paired difference.

The results revealed that:

1. Students expressed their satisfaction on student affairs division in overall aspects at a high level. In each aspect, the management in general was the most satisfied, followed by student activities, and sports and recreation respectively. On the other hand, student services and welfare together with guidance and career were the least satisfaction.

2. The student satisfaction classified by gender was significantly different at the 0.05 level. When considering on each aspect including administration in general, sports and recreation, and guidance and career, there was not significant difference. However, there was significantly different for student satisfaction on student services and welfare at the 0.05 level.

3. The students from different faculties had the different satisfaction, the differences were statistically significant at the 0.05 level. When considering student satisfaction of each aspect, the differences were statistically significant at the 0.05 level.

4. The students with different years of study were not statistically different at the 0.05 level.

Keywords : Satisfaction of the students, Student Affairs

บทนำ

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการจัดการเรียนการสอน มีการทำงานวิจัย มีการให้บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความพร้อมหลายๆ ด้าน รวมถึงโอกาสที่จะทำงานต่างๆ ด้วย เหล่านี้เป็นงานที่ทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างอาจารย์ กับ นักศึกษา นอกจากนี้ยังมีงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรงคือ งานกิจการนักศึกษา

งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) หมายถึง งานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการ และสวัสดิการต่างๆ แก่นักศึกษาของคณะ เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อจุดมุ่งหมายโดยตรงต่อตัวของนักศึกษาเอง การบริหารงานกิจการนักศึกษา ที่มีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริม และเสริมสร้างสมรรถนะแก่นักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์ มีบทบาทในการพัฒนานักศึกษา การรักษาระเบียบวินัย และการบริการนักศึกษา

การพัฒนานักศึกษาด้านต่างๆแบ่งเป็น

- พัฒนาการอย่างสมบูรณ์ของนักศึกษาในด้านวุฒิปัญญา (Total Intellectual Development) เป็นผู้มีความสามารถในสาขาที่เรียนมา ความสามารถในการวางแผน ทำงานได้อย่างมีระบบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้คล่องไปด้วยดี ทำงานร่วมกันและอยู่ร่วมกัน เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีนอกจากนี้ยังมีการเสริมประสบการณ์ในวิชาการและวิชาชีพ

- พัฒนาการอย่างสมบูรณ์ด้านบุคลิกภาพ คุณธรรม และสังคมสัมพันธ์ (Personal, Moral and Social Maturity Development) เป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีเมตตากรุณา มีความซื่อสัตย์ ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนร่วม มีความตั้งใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่สังคมในขณะที่ยังเป็นนักศึกษา และเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว การมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้าถึงสังคมได้และสามารถอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างไม่เกิดปัญหา และอย่างมีความสุข สามารถปรับตัวเองได้ และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำ

- พัฒนาการด้านจิตสำนึก และการทำประโยชน์ต่อสังคมในมิคุณภาพ มีคุณธรรมและมีคุณค่า (Development of Social Conscience and Contribution to Society) เป็นบุคคลที่อยู่ในสังคมอย่างมีประโยชน์ ประพฤติตนให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม และทำประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนเป็นผู้ที่รักษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติต่อไป

การรักษาระเบียบวินัย เป็นการสร้างวินัยในตนเองของนักศึกษา การอยู่ร่วมกันต้องมีการเคารพกฎ กติกาข้อบังคับ รู้กาลเทศะ มีการแสดงออกในทางที่เหมาะสมกับบุคคล เวลา และสถานที่ สภาพปัญหาที่สะท้อน การขาดวินัยของนักศึกษา เช่น การแต่งไม่เหมาะสมกับสถานศึกษา การเสพสิ่งเสพติด บุหรี่ และสุรา การทุจริตในการสอบ การทะเลาะวิวาท การขาดสัมมาคารวะต่อครู อาจารย์ การไม่รักษาเวลา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องมีการร่วมมือกันในทุกฝ่าย ทั้งงานกิจการนักศึกษา อาจารย์ รุ่นพี่ และตัวนักศึกษาเอง เพื่อช่วยในการแก้ปัญหา และต้องมีการปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง

การบริการนักศึกษา เป็นบริการที่ทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นให้กับนักศึกษาเพื่อสร้างความพร้อมให้กับนักศึกษาในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ซึ่งลักษณะการบริการจะแตกต่างกันไปลักษณะ สถาบันการศึกษาต่างๆ การบริการโดยทั่วไป เช่นการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้คำปรึกษาและแนะแนว การบริการจัดหางาน แนะแนวการศึกษา รวมถึงอาชีพ การติดต่อเกี่ยวกับเรื่องทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา การทหาร เป็นต้น เพื่อการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ของกิจกรรมต่างๆของนักศึกษา

นอกจากนี้งานบริหารกิจการนักศึกษา ยังรวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆของนักศึกษาอีกด้วย ซึ่งกิจกรรมนักศึกษา : เป็นกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่ดำเนินการ โดยนักศึกษา และมีอาจารย์ในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา เป็นที่ปรึกษาคอยดูแลรับผิดชอบ โดยรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายชัดเจนในการให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานกิจการนักศึกษาทางด้านกิจกรรมนักศึกษา เช่นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ.2552 มีให้ไว้ดังนี้ “ขอสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา จัดกิจกรรมนิสิตนักศึกษาในฐานะเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเสริมประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนาบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีความเจริญงอกงาม ทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ”

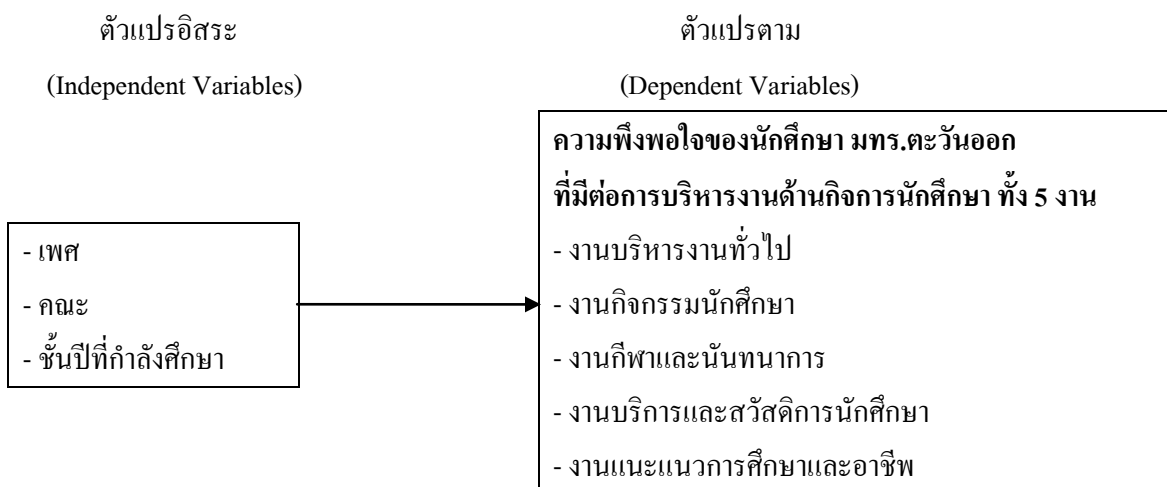
มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีนโยบายส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรม โดยอาจจัดตั้งองค์กรการบริหาร ซึ่งเป็นศูนย์รวมของการทำกิจกรรมของนักศึกษา เช่นจัดตั้งสโมสรนักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ซึ่งเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไปในอนาคต และต้องคำนึงถึงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) ซึ่งงานด้านกิจการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา(SAR) เรื่องความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ต่อสถาบันอุดมศึกษา ตามแต่สถาบันนั้นๆ จะตั้งเกณฑ์ไว้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้เปิดการเรียนการสอน 9 คณะวิชา และ 1 สถาบัน ซึ่งในแต่ละคณะจะมีการบริหารด้านกิจการนักศึกษา ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีความสำคัญกับนักศึกษา จึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา และทำให้เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยต่อไป รวมทั้งบรรลุตามค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพการศึกษาทางสถาบันการศึกษาได้ตั้งเกณฑ์ไว้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตัวแปร คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่กำลังศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

ชรินทร์ เดชจินดา (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภู่นรงค์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางที่บวกหรือลบ

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือ ได้รับสิ่งที่ต้องการ

Wolman (1973) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

คณิศ ควงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพท์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้

1.2 ทฤษฎีของความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (1970) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self – actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (physiological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ทฤษฎีนี้ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการระดับสูง และมีการตอบสนองอย่างเรียงลำดับ

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ เรียกว่า แรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ปรารถนา

การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อดีคือสามารถอธิบายให้ผู้ถามทราบในสิ่งที่ตอบไปได้ และสามารถซักกับกลุ่มตัวอย่างที่อ่าน เขียนหนังสือ ไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ อาจเสียเวลาในการเก็บข้อมูล และอาจมีการสื่อความหมายที่ผิดพลาด

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบหรือเติมคำ นิยมสร้างเป็นมาตรการวัดแบบอันดับ ข้อดีคือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้สร้างคำจำกัดความด้านความคิดของคุณภาพของบริการและมุมมองตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร จากการทําวิจัยการศึกษาลูกค้า โดยทําการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดระดับคุณภาพการบริการ (Zeithaml และคณะ,1990 : 25-26)

1. ความสะดวกสบายของรูปลักษณะภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร (Tangibles)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนประกอบด้วย

- 5.1 การเข้าถึงง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

- 5.2 การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1994) ยังได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการคือ

รูปลักษณะ (Tangibles) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตาม

2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน / ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

ทฤษฎีการบริการ (Service)

ความหมายของธุรกิจบริการ

ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ธุรกิจบริการได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วจนอาจจะเรียกว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจบริการ อาจแยกพิจารณาเป็นคำว่า “ธุรกิจ” และ “บริการ” ปกติ “ธุรกิจ” หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเอกชนจัดตั้งขึ้นมาเพื่อประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับการค้า การขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ส่วนคำว่า “บริการ” หมายถึง สิ่งที่เราจับต้องไม่ได้ แต่สามารถซื้อขายได้ เช่น บริการทางการศึกษา บริการทางการแพทย์ เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจบริการที่เราจะพูดถึงนั้นจึงหมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อมหรือโดยต่อเนื่องก็ได้

ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภทดังนี้

การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการดูแลหรือต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น คัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลชน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

1. **การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service)** ประเภทนี้เป็นการให้บริการโดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์ หรือความรู้สึกของลูกค้า (เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ซึ่งตามที่ต้องการจากบริการ นั้น แต่สถานบริการในที่นี้อาจหมายถึงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงพยาบาล หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม (เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สายของ AIS และ DTAC เป็นต้น)

2. **การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service)** ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด (ซื้อบริการให้กับเสื้อผ้าของเรา) ไปหาสัตวแพทย์ (ซื้อบริการให้กับสัตว์เลี้ยงของเรา) เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

3. **การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service)** บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงลักษณะของ “ สิ่งของลูกค้า ” โดย “ สิ่งของลูกค้า ” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของภายในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยตลาด เป็นต้น

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ 4 ประการดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , 2546 : 432)

1. **การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Service Intangibility)** การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภค โดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นนามธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่จับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือมาช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. **การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Service Inseparability)** เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการใน

การตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและบริการจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ / ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Service Variability / Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Service Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการ ไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักรงของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธา, 2547) ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่วางแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกาย และอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แล้วยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่ยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Korman, AK., (1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 : 161-162 ได้
จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานส่วนัมพ์ฟอร์ด

Maslow'General Theory of Human & Motivation มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (Abraham H. Maslow. 1954 : 80 - 106)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้นตอนจากต่ำไปสูง ดังนี้

จากลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow' hierarchy of Needs)

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น
3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และ

การได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง(Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ(Recognition) และสถานะ(Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม
5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างอย่างสำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานกิจการนักศึกษา 10 ด้าน ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	อาภรณ์ อินฟ้าแสง และเกียรติพงษ์ พันชนะ (2553)
การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม	ปัทมา ปานบุญหอม (2556)
การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	สมหมาย เป็ถนอม (2551)
การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการบริหารงานฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยการอาชีพแก่งคร้อ จ.ชัยภูมิ	ประจวบ นครศรี (2553)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จาก 4 วิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตบางพระ วิทยาเขตจันทบุรี วิทยาเขตฉกรรจ์พวงมณี และวิทยาเขตอุเทนถวาย รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ/สถาบัน ชั้นปีที่กำลังศึกษา งานด้านกิจการนักศึกษาที่ท่านเคยใช้บริการ/เข้าร่วม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาโดยทั่วไป

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาเฉพาะด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 สเกลแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเรียนปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อทำการประเมินให้คะแนนความเหมาะสมของเนื้อหาเป็นรายข้อ โดยข้อคำถามของผู้วิจัยมีค่าเฉลี่ย IOC ผ่านเกณฑ์ ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ทุกข้อ จึงนำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับกลุ่มเสมือนตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งพบว่าผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติดังนี้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สถิติ t – test
- สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance) และสถิติ F – test
- การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) แบบ LSD (Lysergic Acid Diethylamide)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ตารางที่ 1 สรุปจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	(n = 400)		ปัจจัยส่วนบุคคล	(n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
1. ชาย	178	44.50	1. ชั้นปีที่ 1	60	15.00
2. หญิง	222	55.50	2. ชั้นปีที่ 2	79	19.80
คณะ/สถาบัน			3. ชั้นปีที่ 3 เทียบโอนปี 1	143	35.80
1. เกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	40	10.00	4. ชั้นปีที่ 4 เทียบ โอนปี 2	98	24.50
2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40	10.00	5. มากกว่า 4 ปี	20	5.00
3. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	40	10.00	งานด้านกิจการนักศึกษาที่ท่านเข้าร่วม		
4. สัตวแพทยศาสตร์	40	10.00	1. งานบริหารงานทั่วไป	29	7.20
5. บริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	10.00	2. งานกิจกรรมนักศึกษา	97	24.20
6. ศิลปศาสตร์	40	10.00	3. งานกีฬาและนันทนาการ	93	23.20
7. เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร	40	10.00	4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	116	29.00
8. เทคโนโลยีสังคม	40	10.00	5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	65	16.20
9. วิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	40	10.00	6. อื่นๆ		
10. สถาบันเทคโนโลยีการบิน	40	10.00			

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาเฉพาะด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ด้านงานบริหารงานทั่วไป

ที่	ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานบริหารงานทั่วไป	\bar{x}	SD	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.05	0.76	มาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.80	0.88	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	3.42	0.80	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.49	0.91	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.70	0.99	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.05	0.78	มาก
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี	4.06	0.88	มาก
8	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	3.65	0.82	มาก
9	มีกล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.29	0.94	ปานกลาง
10	มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	3.32	0.97	ปานกลาง
11	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไว้อย่างเป็นระบบ ระเบียบ	3.89	0.75	มาก
12	มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง	3.87	0.88	มาก
13	มีการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.73	0.85	มาก
14	มีสื่อแสดงขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	3.48	0.96	ปานกลาง
รวม		3.70	0.16	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา

ที่	ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา	\bar{x}	SD	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.42	0.84	มาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.78	0.86	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	3.60	1.04	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.70	0.84	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.38	0.93	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.66	0.90	มาก
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี	3.63	0.87	มาก
8	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	3.32	0.95	ปานกลาง
9	มีกล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.71	0.82	มาก
10	มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	4.00	0.87	มาก
11	มีการจัดโครงการ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ และชักชวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ	3.91	0.83	มาก
12	มีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยความสะดวก และส่งเสริมต่อการจัดกิจกรรม	3.62	0.81	มาก
13	มีการจัดกิจกรรมและนำนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	3.48	0.99	ปานกลาง
14	มีการดูแล ควบคุม ประสานงานเกี่ยวกับการจัดตั้งชมรม และการดำเนินงานของชมรมต่างๆ	3.89	0.83	มาก
15	มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม และปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษา	3.75	1.02	มาก
16	มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.79	0.83	มาก
17	มีการประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ปกครองเกี่ยวกับการพัฒนาวินัยของนักศึกษา	3.60	0.90	มาก
18	มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีระเบียบ วินัย ประพฤติ และปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี	3.60	0.89	มาก
19	มีการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา	3.52	1.05	มาก
รวม		3.66	0.14	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ด้านงานกีฬาและนันทนาการ

ที่	ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานกีฬาและนันทนาการ	\bar{x}	SD	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.64	0.95	มาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.78	0.85	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	3.40	0.95	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	0.93	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.74	0.80	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.69	0.98	มาก
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี	3.60	0.86	มาก
8	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	3.43	0.88	ปานกลาง
9	มีกล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.54	0.89	มาก
10	มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	3.72	0.89	มาก
11	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ฝึกซ้อม อบรมนักกีฬาให้มีระเบียบวินัย และมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	3.54	0.94	มาก
12	มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านกีฬาที่ทันสมัย	3.54	0.96	มาก
13	มีการจัดการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอก	3.71	0.87	มาก
14	มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬา ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	3.68	0.94	มาก
	รวม	3.61	0.17	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ที่	ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	\bar{x}	SD	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.58	0.89	มาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.53	0.92	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	3.58	0.92	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79	0.94	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.69	0.95	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.65	0.82	มาก
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี	3.36	1.00	มาก
8	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	3.74	0.98	มาก
9	มีกล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.66	0.84	มาก
10	มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	3.48	0.87	ปานกลาง
11	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานสวัสดิการ ให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.93	มาก
12	มีการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่างๆ แก่นักศึกษา	3.03	1.04	ปานกลาง
13	มีบริการปฐมพยาบาล บริการทางสุขภาพแก่นักศึกษา	3.74	0.81	มาก
14	มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยด้านการป้องกันโรค และสารเสพติด	3.67	0.92	มาก
15	มีการดำเนินการเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินของนักศึกษา	3.61	0.94	มาก
16	มีการประสานงานกับกองพัฒนานักศึกษาเรื่องการกำหนด โควต้า และเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	3.50	0.95	มาก
17	มีการประสานงานกับธนาคาร หรือกองทุนเพื่อความสะดวกของนักศึกษา	3.52	0.93	มาก
18	มีการดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษา รวมทั้งการยกเว้นค่าเล่าเรียนของนักศึกษา	3.69	0.80	มาก
	รวม	3.59	0.15	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ด้านงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

ที่	ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	\bar{x}	<i>SD</i>	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.51	1.00	มาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้น เต็มใจให้บริการ	3.52	0.92	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	3.64	0.84	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	0.87	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ	3.69	0.94	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.58	0.98	มาก
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี	3.50	1.00	มาก
8	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	3.85	0.85	มาก
9	มีกล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ	3.79	0.94	มาก
10	มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	3.55	0.86	มาก
11	มีการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.43	0.91	ปานกลาง
12	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างสะดวก และหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล ฯลฯ	3.56	0.96	มาก
13	มีการให้บริการด้านข่าวสาร ข้อเสนอแนะทางการศึกษา งานอาชีพ สังคม การปรับตัว และการพัฒนาบุคลิกภาพ	3.84	0.92	มาก
14	มีการจัดหางานทั้งพิเศษ และงานประจำแก่นักศึกษา	3.67	0.95	มาก
15	มีการจัดฝึกอบรมให้นักศึกษารู้จักการวางแผนชีวิต และการพัฒนาตนเองก่อนทำงาน	3.60	0.84	มาก
16	มีการประชาสัมพันธ์ และแนะแนวที่เกี่ยวกับอาชีพ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา	3.38	0.99	ปานกลาง
	รวม	3.59	0.18	มาก

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ คณะที่ศึกษาอยู่ และชั้นปีที่กำลังศึกษา แสดงผลในตารางที่ 7 - 9

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ

ความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา	เพศ				t	P-values
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	<i>SD</i>	\bar{x}	<i>SD</i>		
1. งานบริหารงานทั่วไป	3.70	0.16	3.70	0.15	-0.14	0.159
2. งานกิจกรรมนักศึกษา	3.66	0.14	3.66	0.14	-0.16	0.228
3. งานกีฬาและนันทนาการ	3.60	0.18	3.61	0.16	-0.40	0.297
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	3.59	0.14	3.58	0.16	0.54	0.015*
5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	3.58	0.18	3.60	0.19	-0.97	0.764
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.07	3.63	0.07	-0.58	0.469

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่

ความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-values
1. งานบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	9	0.960	0.107	4.428	0.000*
	ภายในกลุ่ม	390	9.393	0.024		
	รวม	399	10.353			
2. งานกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	9	0.342	0.038	1.870	0.055
	ภายในกลุ่ม	390	7.916	0.020		
	รวม	399	8.258			
3. งานกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	9	0.807	0.090	3.102	0.001*
	ภายในกลุ่ม	390	11.279	0.029		
	รวม	399	12.087			
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	9	0.275	0.031	1.278	0.247
	ภายในกลุ่ม	390	9.325	0.042		
	รวม	399	9.600			
5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	9	0.881	0.098	2.861	0.003*
	ภายในกลุ่ม	390	13.338	0.034		
	รวม	399	14.219			
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9	0.042	0.005	0.862	0.560
	ภายในกลุ่ม	390	2.118	0.005		
	รวม	399	2.160			

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรคณะที่ศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษา และงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริหารงานทั่วไป งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-values
1. งานบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	0.170	0.043	1.652	0.160
	ภายในกลุ่ม	395	10.182	0.026		
	รวม	399	10.353			
2. งานกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	0.068	0.017	0.818	0.514
	ภายในกลุ่ม	395	8.190	0.021		
	รวม	399	8.258			
3. งานกีฬาและนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.207	0.052	1.723	0.144
	ภายในกลุ่ม	395	11.879	0.030		
	รวม	399	12.087			
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	0.106	0.027	1.106	0.353
	ภายในกลุ่ม	395	9.439	0.024		
	รวม	399	9.600			
5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.059	0.015	0.415	0.798
	ภายในกลุ่ม	395	14.159	0.036		
	รวม	399	14.219			
ค่าเฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.027	0.007	1.238	0.294
	ภายในกลุ่ม	395	2.134	0.005		
	รวม	399	2.160			

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรชั้นปีที่ศึกษาอยู่ โดยภาพรวม และแยกตามงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษาพบว่า งานบริหารงานทั่วไป เป็นงานที่นักศึกษา มทร.ตะวันออก มีความพึงพอใจสูงกว่างานด้านอื่นๆ รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ ตามลำดับ และงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรคณะที่ศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษา และงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริหารงานทั่วไป งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรชั้นปีที่ศึกษา อยู่ โดยภาพรวม และแยกตามงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. งานบริหารงานทั่วไป
 - ควรมีการประกาศข้อมูลข่าวสาร และชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน
 - ควรปรับปรุงห้องให้บริการด้านหน้ากองพัฒนานักศึกษา
 - ควรปรับปรุงป้ายบอกทาง ป้ายนิเทศ เช่น ป้ายห้องพยาบาล ห้องประชุม ป้ายส่วนงานต่างๆ
2. งานกิจกรรมนักศึกษา
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
 - ควรเพิ่มความสนุกสนานในการจัดกิจกรรมให้มากกว่านี้
 - ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมร่วมกับต่างประเทศ
3. งานกีฬาและนันทนาการ
 - ควรมีสโมสรกีฬาในร่ม
 - ควรคิดพัฒนา สนามกีฬาอาคารอเนกประสงค์
 - ควรมีการจัดตารางเวลาการใช้สนามให้ชัดเจน
 - ควรมีสโมสรฟุตบอลเพิ่มขึ้นและได้มาตรฐานสนามการแข่งขันระดับชาติ
 - ควรปรับปรุงห้องบริการยิม-คีน อุปกรณ์กีฬา และจัดบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ
 - ควรปรับปรุงสนามฟุตบอล และพื้นที่นั่งอัฒจันทร์ รองรับการจัดกีฬานักศึกษา 4 วิทยาเขต
4. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการให้ทั่วถึง
 - ปรับปรุงหลังคาทางเดิน ตลอดเส้นทางหลัก
 - ควรจัดหาทุนการศึกษา สำหรับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น
 - ควรประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของผู้ขอกู้ยืม กยศ. ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วถึง

- ควรเร่งรัดและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาส่งแบบขอกู้ กยศ. และติดต่อยื่นยันและส่งสัญญาตามระยะเวลาที่กำหนด
5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
- งานแนะแนวการศึกษาควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ แยกจากบอร์ดของงานฝ่ายอื่นๆ
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์ควรติดตั้งในที่ที่เหมาะสม และเห็นได้ง่าย
 - ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย
 - ควรมีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น
 - ควรปรับปรุงการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานและการศึกษาต่อ บริเวณด้านหน้ากองพัฒนานักศึกษา และงานพัฒนานักศึกษา 4 วิทยาเขต
 - ควรเพิ่มเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
 - ควรเพิ่มบุคลากรในการให้คำปรึกษา
 - ควรปรับปรุงห้องบริการให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2559 ผลที่ได้นี้อาจเป็นคำตอบสำหรับช่วงเวลาที่ทำการศึกษา แต่จากผลการวิจัยนี้สามารถนำมาปรับปรุงและแก้ไข เพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ของกิจการนักศึกษาคิดขึ้นได้

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาส่วนอื่นด้วย เพื่อนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษามาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

กองพัฒนานักศึกษา. 2559. คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2559. กรุงเทพมหานคร : ทริปเพ็ด กรุ๊ป จำกัด
 กัลยา วาณิชย์ธัญญา. 2552. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 15.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2549. สถิติวิจัย 1. พิมพ์ ครั้งที่ 9. นนทบุรี : โรงพิมพ์ พีเอส.พรินท์.

ปีทมา ปานบุญหอม. 2556. การบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด

นครปฐม. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิตพระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ประจวบ นครศรี. 2554. รายงานการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ที่มีต่อการ
 บริหารงาน ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยการอาชีพแก่งคร้อ ประจำปีการศึกษา

2553. วิทยาลัยการอาชีพแก่งคร้อ ชัยภูมิ

พิชญา พุกผาสุข. 2553. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัด

การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์. 2549. สถิติ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.
 ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยา สาส์น.
 สุเมธ สมภักดี. 2550. ทฤษฎีการเลือกตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โพรพรินท์ดีง
 จำกัด.

สมหมาย เปียถนอม. 2551. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นครปฐม.

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อรุณยา. 2547. แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. ประเภทของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. ลักษณะของการบริการ. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ

อาภรณ์ อินฟ้าแสง และเกียรติพงษ์ พันชนะ. 2553. รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
 การบริหารงานกิจการนักศึกษา วิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2553. วิทยาลัยราชพฤกษ์
 กรุงเทพมหานคร.

Cronbach, Lee J. 1970. **Essential of Psychology Testing**. 3rd ed. New York : Harper and Row.

Casella , G. & Berger, R. L. Duxbury, 2002. **Statistical Inference**. 2nd Edition.

Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey : Prentice - Hall.

Korman, A. K. 1977. **Organizational Behavior**. Jersey : Prentice Hall.

Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. **Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and
 Expectations**. New York : The Free Press.