

**SATISFACTION WITH ACADEMIC SERVICES OF
FACULTY OF EDUCATION BURAPHA UNIVERSITY**

PAITON GUNSINGH

**FACULTY OF EDUCATION
BURAPHA UNIVERSITY**

AUGUST, 2001

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านรองศาสตราจารย์วิณี ชิตเชิดวงศ์
ที่ปรึกษาโครงการวิจัย กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอ
กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ที่ให้คำปรึกษาด้านสถิติ
วิจัย

และขอขอบคุณคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้การสนับสนุนงบประมาณ
ในการดำเนินงานทำวิจัย และนิสิตทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ไพฑูรย์ กันสิงห์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามเพศและชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบซึ่งดัดแปลงจากทฤษฎีการบริการที่ประสบความสำเร็จของซีทาลและแบร์รี่ (Zeithal and Barry) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แบบ (q-Statistic) ของนิวแมนคูนส์ (Newman-Keuls) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ เพศ และชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง
2. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Abstract

The purpose of this research was to study satisfaction of students in Faculty of Educations of Burapha University with the academic services of Faculty of Educations. The way of this research was to be sorted by sexes and levels of educations of students. 400 students from the first to the fourth years in 2000 were set to be the example groups by using questionnaires adapted from successful services theory of Zeithal and Barry. All data were analysed by using T-Test, One Way ANOVA and Q-Statistic of Newman-Keuls that was to be concluded as follows:

1. There was the medium levels of satisfaction with academic services between the difference of sexes and levels of educations for each year of students in Faculty of Educations.
2. There was no significant difference in satisfaction with academic services between male and female students in Faculty of Educations.
3. There was significant difference in satisfaction with academic services between the levels of educations of students in Faculty of Educations at .05 level of significance.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความสำคัญของการวิจัย	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	คำนิยามศัพท์	3
	สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ	5
	ความหมายของความพึงพอใจ	5
	ลักษณะของความพึงพอใจ	6
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	9
	งานวิจัยในประเทศ	9
	งานวิจัยต่างประเทศ	18
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	22
	การกำหนดขอบเขตของประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	22
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
	การวิเคราะห์ข้อมูล	23
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	23
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	67
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	67
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	67
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	78

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนนิสิตที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและชั้นปี	22
2	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของนิสิตชายและนิสิตหญิง	27
3	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของนิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4	28
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของนิสิตชายและนิสิตหญิง ชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ..	29
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการโดยจำแนกตามเพศ	33
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการโดยจำแนกตามชั้นปี	39
7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการโดยจำแนกตามเพศ	48
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามชั้นปี	54
9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ทำให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	60
10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	61
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการปัญหาและมีความเข้าใจความต้องการปัญหาได้อย่างถูกต้อง โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี ..	62

ตาราง

หน้า

12	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานวิชาการ สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	63
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งให้ นิสิตรับคำร้องต่าง ๆ คืบ เหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด โดยพิจารณา เป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	64
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความพร้อม และความเหมาะสมของสภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอน โดย พิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	65
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับคู่มือการศึกษานิสิต มีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการเรียนการสอนเพียงใด โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี	66

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ รวมทั้งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2541 : 1) ได้กำหนดภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1. การจัดการเรียนการสอน 2. การวิจัย 3. การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการ นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาระดับที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิต ผู้ที่มีความรู้ในวิชาการชั้นสูง เพื่อออกไปรับผิดชอบภารกิจต่าง ๆ ของสังคม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการศึกษา ตลอดจนเป็นผู้นำในหน่วยงานต่าง ๆ ของสังคม ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน และทบวงมหาวิทยาลัย (2539 : 1-3) ได้กำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา โดยระบุวัตถุประสงค์และนโยบายของการพัฒนาการศึกษาส่วนหนึ่งไว้ว่า มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัย/สถาบัน สร้างผลิตผลอุดมศึกษา ทั้งการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในสังคมและประเทศ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานความรับผิดชอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา ที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะเป็นในแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด และมีนโยบายในการบริหารงานและพัฒนาต่าง ๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2541-2545 คือ 1. ด้านบริหารและจัดการ 2. ด้านวิชาการ 3. ด้านการวิจัย 4. ด้านกิจการนิสิต 5. ด้านบริการวิชาการ 6. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7. ด้านบุคลากร และ 8. ด้านโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา. 2542 : 8-12) การจัดการด้านการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์ ฝ่ายวิชาการคณะดำเนินไปตามขั้นตอน และเป็นไปตามแผนการศึกษาจนครบตามที่หลักสูตรกำหนด ทั้งนี้ก็โดยมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณสมบัติในระดับสากล ได้แก่ เป็นนักวิชาการที่ดี เป็นครูที่ดี และเป็นคนดี (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. 2542 : 7) ปัจจัยที่ถือว่าสำคัญต่อการผลิตและพัฒนาบัณฑิตให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

วาสนา วรรัตน์ (2541 : 32) กล่าวว่า ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริหารงาน ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลจะส่งเสริมสิ่งนั้น ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจต่อองค์การ ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง หรืออาจมีปัญหาคืออื่น ๆ ตามมา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ อรุณ รักธรรม (2522 : 205) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความสมัครใจ

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539 : 21) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารลักษณะของงานบริการคือ งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ก็คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

งานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ ถือได้ว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ให้บริการแก่นิสิตที่มาติดต่อ/สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการอย่างมากมาย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ จำเป็นต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการให้บริการที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เช่น ได้รับความสะดวก การมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การสื่อสารข้อมูลมีความเข้าใจชัดเจน เพราะว่าความพึงพอใจที่นิสิตได้รับเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี ความปลาบปลื้ม หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่นิสิตที่มาใช้บริการงานวิชาการ แต่ประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยยังไม่ทราบว่านิสิตที่มาใช้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์นั้น มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร หรืออยู่ในระดับใด จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น และจะนำผลมาจากการศึกษาในครั้งนี้ นำไปปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการวิจัยจะช่วยให้ทราบผลในการให้บริการงานวิชาการแก่ผู้ที่มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพและมีการบริการที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งออกเป็น

- เพศ

- ชั้นปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเป็นความรู้สึกที่นิสิตได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่งานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์
2. นิสิต หมายถึง นิสิตชายและนิสิตหญิง ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ในปีการศึกษา 2543 ทุกสาขาวิชา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน
2. นิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้เรียบเรียงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ลักษณะของความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา

- 3.1 เพศกับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

- 3.2 ชั้นปีกับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์

ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานนั้น ๆ และได้รับบริการตามความต้องการของผู้ป่วย (Locker and Duvi. 1978) นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนซึ่งมีประสบการณ์กับระบบการให้บริการทางการแพทย์ (Aday and Anderson) ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

โอลิเวอร์ (Oliver : 1980) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า" ในทางตรงข้าม "ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า"

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 :24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ เป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้บริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิต

ประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูงหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย - ขง ฉลากสินค้า เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง

ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็น ความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สำหรับทฤษฎีจูงใจ – คำจูง หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ หมายถึง ทฤษฎีมี ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ เฮร์ซเบิร์ก (Herberg) องค์ประกอบทั้งสองนี้ก่อให้เกิด ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) มีรายละเอียดดังนี้ (จรุง ผาสวรรณ. 1972 : 6-8)

1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในงาน และความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน ซึ่งถ้าไม่มีความสำเร็จในการทำงานจะทำให้เกิดความล้มเหลวและความไม่บรรลุผลของงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าขาดการยอมรับนับถือจะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับ คำตำหนิติเตียนหรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงาน เป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งเป็นการกำหนดเวลา หรือเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์ งาน ไม่ว่าจะป็นงานง่ายหรืองานยาก รวมทั้งสามารถทำให้เกิดโอกาสที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ที่สมบูรณ์ หรือสามารถทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงาน ได้เองโดยปราศจากผู้บังคับบัญชา หรือการทำงานใหม่โดยไม่ต้องบอกล่วงหน้า

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน (advancement) หมายถึง ผลหรือ การมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน

2. ปัจจัยค่าจูน (hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน (salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (interpersonal relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.4 สถานภาพ (status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.5 การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือทำงานอิสระ

2.6 นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้ที่ีต้องงานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

งานวิจัยในประเทศ

สุวดี ศรีเลณวัติ และคนอื่น ๆ (2524) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วย จำนวน 500 คน จากทุกแผนก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการว่ามีความพอใจระดับใด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ได้รับของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่ ประเภทผู้ป่วย จำนวนวันที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล

และประเภทบริการพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยโดยส่วนรวมและเกือบทุกกลุ่ม มีความพอใจสูงในเรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยมีความพอใจปานกลางในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะวิชาชีพสำหรับลักษณะทางจิตใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเกือบทุกข้อคำถาม ยกเว้นความรู้สึกผูกพันเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขและปัญหาที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วยและครอบครัว ระดับความพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกร่วมกัน โดยส่วนรวม ต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ พบว่า กลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุอยู่ในวัยต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ผู้ป่วยที่มีอายุอยู่ในวัยต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ผู้ป่วยที่มีจำนวนวันที่อยู่ในโรงพยาบาลต่างกัน และผู้ป่วยประเภทบริการพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สกล วรรณพงษ์ (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ ครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของ ครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายและระบบบริหาร ลักษณะของงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาอยู่ในระดับน้อย ในด้านสภาพการทำงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษา ที่มีเพศ อายุราชการ และวุฒิต่างกัน พบว่า ครูเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และครูที่มีอายุราชการ 1 - 5 ปี กับอายุราชการตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงานและการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนครูที่มีวุฒิและไม่มีความรู้ทางการศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ทองสุข ปานทรัพย์ (2529) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารงานของ ศึกษาริการอำเภอ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาริการอำเภอ เขตการศึกษา 12 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง คือ การจัดรูปงาน และการนำคนให้ทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง คือ การวางแผนจัดคนเข้าทำงานและการควบคุมงาน

สมใจ จุฑาวุฒิกุล (2530) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ กองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา

พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ การบำรุงรักษาบุคลากร การให้พินิจจากงาน และการพัฒนาบุคลากร และด้านกรวางแผนได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่า ครูเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าครูเพศชาย

ไพฑูริย์ โพธิ์ทัพพะ (2531) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในระดับตำบล เขตการศึกษา 6 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก 10 ด้าน ของข้าราชการครู มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และรวมทั้งสองปัจจัย จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทนา เล็กสวัสดิ์ และคณะ (2531) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรมทั่วไป และแผนกอายุรกรรม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ หมวดความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ หมวดความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ และหมวดความพึงพอใจบุคลากรโดยส่วนรวม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยทั้งสองแผนกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยระหว่างสองแผนก ระหว่างผู้ป่วยหญิงกับเพศชายในทั้งสองแผนก พบว่า ผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมทั่วไป และผู้ป่วยแผนกอายุรกรรมมีความพึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น ในเรื่องการพูดจาที่ฟังเข้าใจง่าย แสงไฟในเวลากลางคืน และการจัดห้องพักให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เกี่ยวกับความพึงพอใจบุคลากรโดยส่วนรวมพบว่า ผู้ป่วยทั้งสองแผนก มีความพึงพอใจต่อการทำงานของนักศึกษาพยาบาล หรือผู้เรียน ผู้ช่วยพยาบาลที่ให้บริการพยาบาลในระดับมากที่สุด

สมศักดิ์ สุขใจ (2531) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจนักเรียนหลักสูตรสารวัตรป้องกันปราบปราม รุ่น 1 และหลักสูตรสารวัตรสืบสวนสอบสวน รุ่น 2 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ พบว่า หน่วยงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ อายุราชการ และระดับการศึกษา มิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศุภชัย คุณรัตน์พรชัย และคณะสมร บุญผดุง (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้รับบริการด้านรักษาพยาบาล ทั้งแผนกผู้ป่วยใน และแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล และ

ประชาชนที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 30 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการมีจำนวน 11,400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน มีจำนวน 10,800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้าน คือ ความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการบริการ การประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ในภาพรวมทั้งประเทศ พบว่า ส่วนมากผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาลในระดับต่ำ
2. หมวดมนุษยสัมพันธ์ พบว่า คะแนนความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ เรื่องของความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ แพทย์ และพยาบาล เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และความสนใจ เอาใจใส่จากแพทย์ยังอยู่ในระดับไม่เป็นที่พึงพอใจ
3. หมวดคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล มีความพึงพอใจในความสามารถในการรักษาโรคของแพทย์ แต่ยังไม่พอใจในความดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล
4. ปัจจัยทางสังคมประชากรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทผู้ป่วยในนอก และประสบการณ์เคยรักษาจากที่อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการ ส่วนศาสนา สถานภาพสมรส อายุ และถิ่นที่อยู่อาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปข้อค้นพบจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลในระยะคลอด ได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยาบาลที่ผู้คลอดติดต่อด้วยเป็นส่วนมาก คือ พยาบาล ดังนั้น พยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้คลอด นอกจากนี้ องค์ประกอบอื่นที่สำคัญที่มีอิทธิพลทำให้ผู้คลอดมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ได้แก่ ประสบการณ์การตั้งครรภ์และการคลอด กระบวนการคลอด การสื่อสารระหว่างผู้คลอดและผู้ให้บริการพยาบาล สำหรับลักษณะทางสังคมประชากรที่จะทำให้ผู้คลอดมีความพึงพอใจต่างกัน ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาของผู้คลอด

ประจบ แสงวิเชียร (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ใน 10 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ครูที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ครูที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทริป กรณีศึกษา (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ใช้แบบสอบถามกับข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ 36 แห่ง จำนวน 72 คน จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บังคับใจแรงจูงใจ และบังคับใจ คำจูงอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจบังคับใจแรงจูงใจในระดับมาก ด้านการได้รับความสำเร็จและลักษณะของงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิสองและวุฒิต่ำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบังคับใจ แรงจูงใจแตกต่างกัน กลุ่มที่มีวุฒิสองมีความพึงพอใจในระดับมาก กลุ่มที่มีวุฒิต่ำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบังคับใจคำจูงไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับกลุ่มที่มีประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน กลุ่มที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในระดับมาก กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านลักษณะของงานและการยอมรับนับถือ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บังคับใจคำจูงไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางทุกด้าน

ชุมพล ภาณุภานนท์ ณ มหาสารคาม (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดี สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 โดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่พัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 จำนวน 120 คน จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 2 ตามบังคับใจแรงจูงใจ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าตามบังคับใจคำจูง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน พึงพอใจในระดับมาก และปานกลาง ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล และด้านนโยบายและการบริหาร พึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 2 จำแนกตามวุฒิ และประสบการณ์ในการทำงาน

พบว่า เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ปวช. และต่ำกว่า ปวช. กับวุฒิสุงกว่า ปวช. และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จำรูญ พรหมสุวรรณ (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามกับศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 97 คน จากผลการวิจัย พบว่า

1. ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) จัดเป็นปัจจัยกระตุ้น

2. ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย ไม่พึงพอใจสูงสุดในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจัดเป็นปัจจัยค้ำจุน รองลงมาได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันซึ่งจัดเป็นปัจจัยค้ำจุน และไม่พึงพอใจในด้านการนิเทศงาน จัดเป็นปัจจัยค้ำจุน ลักษณะงานทั่วไปเป็นปัจจัยกระตุ้น โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยค้ำจุน โดยพิจารณาตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg)

3. ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนรวมไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และด้านลักษณะงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี

4. ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ไม่พบว่ามี ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยที่ทำงานในเขตการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ไม่พบว่ามี ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

นฤมล มีชัย (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามกับครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 351 คน จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยส่วนรวมครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน พบว่า ครูมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ สภาพ

การทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า และครุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง สถานภาพระหว่างโสดกับสมรส ตำแหน่งระหว่างต่ำกว่าอาจารย์ 2 กับตำแหน่งอาจารย์ 2 ขึ้นไป ประสพการณ์ระหว่างตำแหน่ง 10 ปี กับตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และจำแนกตามวุฒิ ระหว่างต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) กล่าวถึง การบริการที่ประสบความสำเร็จของ ซิททาลและแบร์รี่ (Zeithal and Barry) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive)
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
 - สามารถในการให้บริการ
 - สามารถในการสื่อสาร
 - สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ (Access)
 - ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication)
 - มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความเชื่อถือ (Credibility)
 - คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security)
 - ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Under standing)
 - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

สมชัย ภิญญไพพรพาณิชย์ (2536) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อการบริการของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจากผู้มารับบริการตรวจรักษาโรคที่แผนกอายุรกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 21.5 ที่มารับบริการมีอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.50 มีสถานภาพสมรสร้อยละ 60.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท ต่อเดือน การศึกษาระดับความพึงพอใจในหน่วยงานเวชระเบียนพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำในเรื่องของความสะดวก คือ สถานที่คับแคบ เสียเวลารอนานในการแจ้งบัตรและ ชักประวัติ สำหรับในหน่วยตรวจโรค พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำ ในเรื่อง ของความสะดวกสบายและข้อมูลที่ได้รับ และหน่วยห้องยา ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจต่ำ ในเรื่องข้อมูลที่ได้รับ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ ในการรักษาพยาบาล และแผนกที่ผู้ป่วยมา รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p>0.05$) ส่วนในเรื่อง รายได้ อาชีพหลัก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p>0.05$)

ฤดี วงศ์สังข์ (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุน การสอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับครูสาย สนับสนุนการสอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 140 โรงเรียน จาก การวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุนการสอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยทั่วไปมีความพึงพอใจ ในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น และปัจจัย ค้ำจุน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในปัจจัยกระตุ้น ลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ ในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนความ พึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ในการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุนการสอน โรงเรียนประถม ศึกษาศังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ครูเพศชายและเพศหญิง มีความ พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัย ค้ำจุน ความพึงพอใจของครูสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของ ธนาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละ องค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความ พึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อ ความเป็นธรรมในการบริการ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศ ขั้นตอนในการ บริการ ความรวดเร็ว ฉับไว และความพึงพอใจของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจาก การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า สถานที่ให้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์การกู้ และประสบการณ์การกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีภูมิฐานะใน ต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่มีภูมิฐานะในต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

กอบเกียรติ สง่าสงเคราะห์ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครู-อาจารย์แผนกเทคนิคพื้นฐาน วิทยาลัยเทคนิคกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง ตามปัจจัยความ พึงพอใจด้านตัวงาน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพ การทำงาน เพื่อนร่วมงาน องค์กรและการบริหารงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของครู-อาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเพื่อนร่วมงาน

ไพศาล คณะทอง (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามวุฒิและวิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ, ร.ศ.ย (2541) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ตามแนวคิดทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก พบว่า ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยต่างประเทศ

แมนนิง (Manning, 1977, pp. 4023-A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอริชเบอร์ก ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมาก เป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในงาน และการยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์กที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างครูอาจารย์ และชุมชน ถือว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียน เห็นว่าเป็นตัวจูงใจ

มอร์ดัน (Morton, 1978, p.7062 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลขององค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความก้าวหน้าในการทำงานของผู้จบปริญญาเอก ในปี ค.ศ. 1930 - 1973 โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำแนกตามเพศ วิชาเอก ปีที่จบการศึกษา และ

ประเภทของอาชีพที่ทำ ตัวแปรคือ องค์ประกอบของความพึงพอใจ ซึ่งศึกษาตามความต้องการชั้นสูง ชั้นต่ำ ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กและตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ยอมรับองค์ประกอบของความพึงพอใจในทำนองเดียวกัน ทั้ง ๆ ที่จบการศึกษา ระดับปริญญาเอกเหมือนกัน กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่า ความต้องการชั้นสูงจะมีอิทธิพลทางบวกกับนโยบายการบริหารงาน มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าทั้งเพศชายและเพศหญิง แต่เพศหญิงมีมากกว่า และสิ่งสำคัญที่ทำให้การทำงานก้าวหน้า มี 5 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญสาขาวิชา ความมีชื่อเสียง การเข้ากลุ่มกับเพื่อนได้ จดหมายแนะนำตัว และการได้รู้จักคนมาก

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980) ได้ศึกษาเรื่อง "Citizen Evaluations and Urban Management : Service Delivery in a Era of Portast" โดยได้ทำการวิจัย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบ คนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เบอร์ (Burr, 1981 : 3794 - A) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร ในวิทยาลัยชุมชนฟลอริดาและมหาวิทยาลัย การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของเฮอริชเบอร์ก วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของเฮอริชเบอร์ก กับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ของทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กกับตำแหน่งผู้บริหาร ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับนักศึกษา นายทะเบียน ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผู้บริหารในระดับกลางในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่า สนับสนุนทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุนอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารทั้ง 3 ตำแหน่ง พึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน เรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ สัมฤทธิ์ผลของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร ในสถาบันอุดมศึกษา 2 ประเภทแล้ว พบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชน และ

มหาวิทยาลัย แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารภายในมหาวิทยาลัยและภายในวิทยาลัย

บราส (Brass, 1981, pp.331-348) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ทางโครงสร้าง ลักษณะต่าง ๆ ของงานกับการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของลูกจ้าง พนักงานยกการศึกษา ได้กำหนดบทบาทของลักษณะต่าง ๆ ของงานในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมที่นำไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างบริบททางโครงสร้างการบริหารองค์การกับทัศนคติและพฤติกรรมของลูกจ้างและพนักงาน การบริหารองค์การถูกประมวลความคิดไว้ว่า เป็นเครือข่ายตำแหน่ง หน้าที่การงาน ซึ่งเกี่ยวพันกันอยู่บนพื้นฐานของการประกอบการที่ต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ทางโครงสร้างของตำแหน่งหน้าที่การงาน 3 ประการ จะถูกตรวจสอบ ดังนี้คือ

1. ศูนย์กลางของตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ระดับซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานจะเป็นวิกฤตต่อการไหลของงาน (ทำให้งานรั้งกัน)

3. ทางเลือกต่าง ๆ ในการประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อกัน ระหว่างมาตรวัดความสัมพันธ์ประการ กับคุณลักษณะของงาน ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ลักษณะของงานเป็นตัวเชื่อมระหว่างโครงสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ กับปฏิกิริยาตอบกลับของลูกจ้าง พนักงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน

คลีเมนส์ (Clements, 1983 : 2567 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแปรภายใน และตัวแปรภายนอก กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน 8 ประการ และสถานภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน การครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน รองลงมา ได้แก่ ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป องค์ประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับเมพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายนอกกับเมพึงพอใจในงานมีสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงและเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจเรื่องโอกาสก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญ

แอลลอยสัน (Aloison, 1986, p.2136 – A) ทำวิจัยเรื่องผลขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่มีต่อท่าที ความรู้สึกจะเป็นตัวหนูงำล้าง หรือมีอิทธิพลในการทำงานของศึกษานิเทศก์ พบว่า ปัจจัยจูงใจจะทำให้ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ไม่เป็นตัวหนูงำล้าง หรือไม่มีอิทธิพลให้การทำงานน้อยลง ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความสำคัญแล้ว ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ผลของการศึกษาเรื่องดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบระดับเพศชายกับเพศหญิงแล้วไม่แตกต่างกัน และผู้ที่มีรายได้ไม่เท่ากันก็ไม่แตกต่างกัน

แอลเซฟฟี (EISafy. 1986 : 2497 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และจำนวนตัวแปรมีผลต่อทัศนคติของลูกจ้าง โดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงาน และศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายใน ได้แก่ สัมฤทธิ์ผล

โอโกมากะ (Ogomaka. 1986 : 3563 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสอนศาสนาในลอสแอนเจลิส พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ คือ การได้รับความเจริญก้าวหน้าในงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ใน การได้รับการตอบสนอง การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ลักษณะของงาน ข้อตกลงทางศาสนา ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน ความสนับสนุนจากผู้ปกครอง ความมั่นคง อดภัย และเงินเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายของเงินเดือน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

แรนดอล (Randall. 1987 : 21 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน ในการปฏิบัติงานโครงการการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พึงพอใจ ปัจจัยจูงใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงื่อนไขของงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดขอบเขตของประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดขอบเขตของประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1-4 ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2543 จำนวนทั้งสิ้น 1,161 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากประชากรโดยใช้สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยวิธีการดังนี้
 - 2.1 แบ่งนิสิตออกเป็น 4 ชั้นปี ได้แก่ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4
 - 2.2 ในแต่ละชั้นปี แบ่งนิสิตออกเป็น 2 เพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง
 - 2.3 ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อนิสิต โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างชั้นปีละ 100 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนนิสิตที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและชั้นปี

ชั้นปี	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	73	184	30	70
2	64	179	20	80
3	129	247	30	70
4	98	187	40	60
รวม	364	797	120	280

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดของแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการใช้และการตรวจให้คะแนน
2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเก็บแบบทดสอบนั้นด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยจะนำไปดำเนินการและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

1. จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา คือ เพศและชั้นปี
2. คำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่าง เพศ และชั้นปี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS_x (Statistical Package for the Social Science)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ ซึ่งดัดแปลงจากทฤษฎีการบริการที่ประสบความสำเร็จของซีทาล และแบร์รี่ (Zeithal and Barry) โดยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นกับนิสิต จำนวน 30 คน ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9400

151410

378.16

ท 945 ค

๗๐

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบหาความแตกต่างทางค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามเป็นรายข้อตามตัวแปรและชั้นปี ใ้ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-Way ANOVA

$$F = MS_B / MS_W$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

4. หาค่าเฉลี่ยรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างทางค่าเฉลี่ยที่ตรวจสอบแตกต่างกันอย่าง
 ยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการของนิวแมน-คูเอลส์ (Newman-Kuels Method)

$$q = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{\sqrt{\frac{MS_w}{\bar{n}}}}$$

เมื่อ	X_{\max}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีค่าสูง
	X_{\min}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีค่าต่ำ
	MS_w	แทน	Mean Square ภายในกลุ่ม
	\bar{n}	แทน	harmonic mean บางกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees Of Freedom)
t	แทน	ค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
q	แทน	ค่าสถิติคิว (q-statistics)
*	แทน	ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของนิสิตชายและนิสิตหญิง ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4
2. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ จากการตอบแบบสอบถามของนิสิตชายและนิสิตหญิง ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ทุกคน
3. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามเพศและชั้นปี
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามเพศและชั้นปี
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ โดยพิจารณาเป็นรายข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามของนิสิตชายและ
นิสิตหญิง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	127	31.80
หญิง	273	68.20
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิตชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และนิสิตหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของนิสิต ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ 1	100	25.00
ปีที่ 2	100	25.00
ปีที่ 3	100	25.00
ปีที่ 4	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 รวมทั้งนิสิตชายและนิสิตหญิง มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 25.00

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการให้บริการงานวิชาการของนิสิตชาย และนิสิตหญิง ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	n = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงาน วิชาการได้เป็นอย่างดี	3.33	0.76	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.49	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี	3.61	0.69	มากที่สุด
4. นิสิตรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ งานวิชาการ	3.41	0.87	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและอุทิศเวลาที่จะให้บริการ ทางวิชาการแก่นิสิต	3.26	0.83	ปานกลาง
6. นิสิตรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการติดตาม ปฏิบัติงานอย่างรอบคอบเป็นอย่างดี	3.26	0.80	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ งานวิชาการเป็นอย่างดี	3.48	0.78	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูล ต่าง ๆ ให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	3.45	0.77	มาก
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนจะได้ รับความสะดวกและไม่ซ้ำซ้อนจนเกินไป	3.38	0.76	ปานกลาง
10. นิสิตได้รับการบริการอย่างรวดเร็วในการติดต่อ งานวิชาการ เช่น การยื่นคำร้อง และรับคืน	3.21	0.86	น้อย
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นอย่างดี ทำให้การ บริการเสร็จในเวลาอย่างรวดเร็ว	3.28	0.86	ปานกลาง
12. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและ สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.55	0.79	มาก
13. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิตที่มาใช้บริการเป็น อย่างดี	3.35	0.85	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	n = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
14. นิสิตรู้สึกว่ายี่งหน้าทำงานวิชาการพุดจาสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	3.44	0.86	มาก
15. นิสิตรู้สึกว่ายี่งหน้าที่สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับ ปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.38	0.84	ปานกลาง
16. นิสิตรู้สึกว่ายี่งหน้าทำงานวิชาการมีบุคลิกภาพดี ..	3.53	0.66	มาก
17. ยี่งหน้าทำงานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่ นิสิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอ ลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น	3.38	0.76	ปานกลาง
18. นิสิตรู้สึกว่ายี่งอยากมาใช้บริการที่ห้องนี้อีกเพราะ มีข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือนิสิต ฯลฯ ไว้คอย บริการอย่างเพียงพอ	3.32	0.87	ปานกลาง
19. นิสิตรู้สึกว่ายี่งคำแนะนำของยี่งหน้าทำงานวิชาการ เป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.58	0.73	มากที่สุด
20. นิสิตรู้สึกว่ายี่งได้รับการดูแลเอาใจใส่และให้การ ต้อนรับอย่างดีเมื่อมาใช้บริการ	3.30	0.83	ปานกลาง
21. บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและ สะอาด	3.60	0.75	มากที่สุด
22. นิสิตรู้สึกว่ายี่งหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่าง คล่องแคล่วโดยคำนึงถึงความต้องการ ปัญหา และมีความเข้าใจความต้องการ ปัญหา ได้ อย่างถูกต้อง	3.41	0.76	มาก
23. นิสิตรู้สึกว่ายี่งหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่ เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	3.41	0.75	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	N = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจ และยอมรับขั้นตอนในการปฏิบัติของระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่าง ชัดเจน	3.51	0.76	มาก
25. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าโดยนำข้อมูลมาประกอบได้อย่าง ถูกต้อง	3.43	0.78	มาก
26. นิสิตรู้สึกว่เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน ตรงเวลา	3.48	0.76	มาก
27. ข่าวสารข้อมูลในการประชาสัมพันธ์งานวิชาการ ที่ดูประกาศมีความชัดเจน	3.37	0.85	ปานกลาง
28. นิสิตรู้สึกว่างานวิชาการจัดเตรียมที่นั่งเพื่อรองรับ บริการแก่นิสิตไว้อย่างเพียงพอ	3.21	0.85	น้อย
9. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อมาใช้บริการงาน วิชาการคณะ	3.32	0.83	ปานกลาง
0. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่และการให้ การบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.38	0.79	ปานกลาง
1. งานวิชาการมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ ขั้นตอน การติดต่อราชการเห็นเด่นชัด	3.28	0.83	ปานกลาง
2. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ที่จะติดตามเรื่องหรือแก้ไขปัญหาให้	3.25	0.82	ปานกลาง
3. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิชาการได้มีการจัด พิมพ์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้อย่าง ชัดเจน	3.34	0.76	ปานกลาง
4. นิสิตรู้สึกว่าการให้บริการทางวิชาการเป็นงานที่ สำคัญงานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์	3.31	0.85	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	n = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	
5. การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ดู ประกาศเห็นได้ชัดเจน	3.19	0.88	น้อย
6. คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปปรับคืนเหมาะสมกับเวลา ที่กำหนดเพียงใด	3.17	0.80	น้อย
7. แบบสำรวจความคิดเห็นของนิสิตต่อการเรียน การสอนสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ ..	3.28	0.80	ปานกลาง
8. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียน การสอนมีความพร้อมและเหมาะสม	3.19	0.86	น้อย
9. คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติด้านการเรียนการสอน	3.35	0.82	ปานกลาง
รวม	3.37	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงาน
วิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ
ระดับมาก 12 ข้อ ระดับปานกลาง 19 ข้อ และระดับน้อย 5 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย
มากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี
ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ข้อ 19 นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพ
ของเจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการ ได้เป็นอย่างดี	3.39	0.87	ปานกลาง	3.30	0.70	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มา ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.80	มาก	3.48	0.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงาน วิชาการเป็นอย่างดี	3.61	0.67	มากที่สุด	3.60	0.71	มากที่สุด
4. นิสิตรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่มีความ เต็มใจที่จะให้บริการงานวิชาการ.	3.45	0.91	มาก	3.40	0.85	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและ อุทิศเวลาที่จะให้บริการทาง วิชาการแก่นิสิต	3.34	0.87	น้อย	3.22	0.82	น้อยที่สุด
6. นิสิตรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการติดตาม ปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี	3.21	0.80	น้อยที่สุด	3.29	0.80	น้อย
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ต่อผู้ใช้บริการงานวิชาการ เป็นอย่างดี	3.53	0.75	มากที่สุด	3.47	0.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ แก่นิสิต เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	3.54	0.77	มากที่สุด	3.41	0.77	ปานกลาง
9. การให้บริการของคุณเจ้าหน้าที่ ในแต่ละขั้นตอนจะได้รับความ สะดวกและไม่ซ้ำซ้อนจนเกินไป	3.47	0.73	มาก	3.34	0.76	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
10. นิสิตได้รับการบริการอย่างรวดเร็วในการติดต่องานวิชาการ เช่น การยื่นคำร้องและรับคืน	3.29	0.88	น้อย	3.18	0.85	น้อยที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นอย่างดี ทำให้การบริการเสร็จในเวลาอย่างรวดเร็ว	3.39	0.78	ปานกลาง	3.23	0.89	น้อยที่สุด
12. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.59	0.83	มากที่สุด	3.53	0.77	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิตที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.43	0.80	ปานกลาง	3.31	0.87	น้อย
14. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพและเต็มใจให้บริการ	3.47	0.90	มาก	3.42	0.84	ปานกลาง
15. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพที่สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.36	0.83	ปานกลาง	3.38	0.84	ปานกลาง
16. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพที่มีบุคลิกภาพดี	3.54	0.70	มากที่สุด	3.53	0.64	มาก
17. เจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น ..	3.46	0.76	มาก	3.34	0.75	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
18. นิสิตรู้สึกว่ายากมาใช้บริการ ที่ห้องนี้อีกเพราะมีข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือ นิสิต ฯลฯ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.92	น้อย	3.31	0.85	น้อย
19. นิสิตรู้สึกว่าคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.59	0.71	มากที่สุด	3.57	0.74	มากที่สุด
20. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และให้การต้อนรับ อย่างดีเมื่อมาใช้บริการ	3.24	0.88	น้อยที่สุด	3.33	0.80	น้อย
21. บริเวณสถานที่ที่มารับบริการ มีความสวยงามและสะอาด ...	3.53	0.79	มากที่สุด	3.63	0.73	มากที่สุด
22. นิสิตรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการ ปัญหาและมีความเข้าใจความ ต้องการ ปัญหา ได้อย่าง ถูกต้อง	3.39	0.79	ปานกลาง	3.42	0.74	ปานกลาง
23. นิสิตรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สามารถ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง.....	3.43	0.74	ปานกลาง	3.40	0.76	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับ ขั้นตอนในการปฏิบัติของ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่าง ชัดเจน	3.40	0.78	ปานกลาง	3.57	0.75	มากที่สุด
25. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจหรือ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดย นำข้อมูลมาประกอบได้อย่าง ถูกต้อง	3.34	0.83	น้อย	3.47	0.75	มาก
26. นิสิตรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานในแต่ละวันตรงเวลา	3.44	0.76	มาก	3.51	0.76	มาก
27. ข่าวสารข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์งานวิชาการ ที่ผู้ประกาศมีความชัดเจน	3.38	0.90	ปานกลาง	3.37	0.83	ปานกลาง
28. นิสิตรู้สึกว่างานวิชาการจัด เตรียมที่นั่งเพื่อรองรับบริการแก่ นิสิตไว้อย่างเพียงพอ	3.18	0.80	น้อยที่สุด	3.23	0.88	น้อยที่สุด
29. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อ มาใช้บริการงานวิชาการคณะ	3.28	0.92	น้อย	3.34	0.79	น้อย
30. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.38	0.84	ปานกลาง	3.38	0.76	ปานกลาง
31. งานวิชาการมีการจัดทำป้าย สัญลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อ ราชการเห็นเด่นชัด	3.30	0.94	น้อย	3.27	0.78	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
32. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะติดตามเรื่องหรือแก้ไขปัญหาให้	3.30	0.88	น้อย	3.23	0.79	น้อยที่สุด
33. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิชาการได้มีการจัดพิมพ์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	3.34	0.78	น้อย	3.35	0.75	ปานกลาง
34. นิสิตรู้สึกว่าการให้บริการทางวิชาการเป็นงานสำคัญงานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์	3.29	0.98	น้อย	3.32	0.79	น้อย
35. การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ดูประกาศเห็นได้ชัดเจน	3.17	0.97	น้อยที่สุด	3.21	0.83	น้อยที่สุด
36. คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปรับคืนเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด	3.18	0.84	น้อยที่สุด	3.16	0.79	น้อยที่สุด
37. แบบสำรวจความคิดเห็นของนิสิตต่อการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์	3.22	0.83	น้อยที่สุด	3.32	0.79	น้อย
38. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความพร้อมและเหมาะสม	3.22	1.02	น้อยที่สุด	3.18	0.78	น้อยที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
39. คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูล เพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติด้านการเรียนการสอน ...	3.38	0.97	ปานกลาง	3.34	0.74	น้อย
รวม	3.38	0.51	ปานกลาง	3.36	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตชายและนิสิตหญิงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชายมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ ระดับมาก 6 ข้อ ระดับปานกลาง 10 ข้อ ระดับน้อย 9 ข้อ และระดับน้อยที่สุด 7 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี ข้อ 12 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก ข้อ 19 นิสิตรู้สึกว่าคุณค่าแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการงานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สำหรับนิสิตหญิง มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ระดับมาก 5 ข้อ ระดับปานกลาง 9 ข้อ ระดับน้อย 12 ข้อ และระดับน้อยที่สุด 8 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี ข้อ 19 นิสิตรู้สึกว่าคุณค่าแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการ ได้เป็นอย่างดี	3.34	0.78	ปานกลาง	3.29	0.74	ปานกลาง	3.30	0.83
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มา ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.55	0.74	มาก	3.39	0.74	ปานกลาง	3.45	0.78
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงาน วิชาการเป็นอย่างดี	3.72	0.68	มากที่สุด	3.50	0.63	มาก	3.63	0.71
4. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความ เต็มใจที่จะให้บริการงานวิชาการ..	3.43	0.89	มาก	3.43	0.87	มาก	3.39	0.85
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและ อุทิศเวลาที่จะให้บริการทาง วิชาการแก่นิสิต	3.33	0.84	ปานกลาง	3.14	0.80	น้อย	3.32	0.85
6. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการติดตาม ปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี	3.37	0.77	ปานกลาง	3.10	0.80	น้อย	3.34	0.83

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่								
ต่อผู้ใช้บริการงานวิชาการ	3.50	0.76	มาก	3.35	0.85	ปานกลาง	3.64	0.80
เป็นอย่างดี						มากที่สุด	3.45	0.67
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ								
สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้นิสิต	3.50	0.80	มาก	3.28	0.77	ปานกลาง	3.59	0.73
เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น						มากที่สุด	3.42	0.78
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่								
ในแต่ละขั้นตอนจะได้รับความ	3.48	0.80	มาก	3.28	0.79	ปานกลาง	3.43	0.71
สะดวกและไม่ซ้ำซ้อนเกินไป ...						มาก	3.33	0.71
10. นิสิตได้รับการบริการอย่าง								
รวดเร็วในการติดต่องานวิชาการ	3.27	0.97	ปานกลาง	3.11	0.82	น้อย	3.36	0.82
เช่น การยื่นคำร้อง และรับคืน ..						ปานกลาง	3.12	0.82
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็น								
อย่างดี ทำให้การบริการเสร็จ	3.36	0.92	ปานกลาง	3.22	0.80	น้อย	3.30	0.88
ในเวลาอย่างรวดเร็ว						ปานกลาง	3.24	0.83
								น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.				
12. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.66	0.79	มากที่สุด	3.50	0.83	มาก	3.43	0.78	ปานกลาง	3.60	0.74	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิตที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.45	0.90	มาก	3.21	0.95	น้อย	3.32	0.79	ปานกลาง	3.42	0.74	มาก
14. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่งานวิชาการพูดจาสุภาพและเต็มใจให้บริการ	3.57	0.89	มากที่สุด	3.35	0.89	ปานกลาง	3.40	0.84	ปานกลาง	3.42	0.81	มาก
15. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.49	0.90	มาก	3.33	0.84	ปานกลาง	3.35	0.81	ปานกลาง	3.34	0.79	ปานกลาง
16. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่งานวิชาการมีบุคลิกภาพดี	3.64	0.64	มากที่สุด	3.48	0.63	มาก	3.50	0.66	มาก	3.51	0.70	มาก
17. เจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่ผลิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น ..	3.46	0.80	มาก	3.20	0.72	น้อย	3.50	0.76	มาก	3.37	0.72	ปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
18. นิสิตรู้สึกว่ายากมากมาใช้บริการ ที่ห้องนี้อีกเพราะมีข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือนิสิต ฯลฯ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.85	ปานกลาง	3.30	0.82	ปานกลาง	3.28	0.93
19. นิสิตรู้สึกว่าคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.64	0.70	มากที่สุด	3.46	0.72	มาก	3.52	0.78
20. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ และให้การต้อนรับอย่างดีเมื่อมา ใช้บริการ	3.40	0.90	ปานกลาง	3.16	0.77	น้อย	3.31	0.77
21. บริเวณสถานที่ที่มารับบริการ มีความสวยงามและสะอาด	3.75	0.73	มากที่สุด	3.62	0.75	มากที่สุด	3.47	0.77

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.				
22. นิสิตรู้สึกว่าเป็นที่สนใจที่สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการปัญหา และมีความเข้าใจความต้องการ ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	3.50	0.72	มาก	3.24	0.75	น้อย	3.54	0.78	มาก	3.37	0.75	ปานกลาง
23. นิสิตรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น จัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง.....	3.49	0.77	มาก	3.28	0.75	ปานกลาง	3.54	0.78	มาก	3.33	0.68	ปานกลาง
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับ ขั้นตอนในการปฏิบัติของระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัย กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.57	0.77	มากที่สุด	3.45	0.77	มาก	3.65	0.78	มากที่สุด	3.39	0.69	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
25. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตัดสินใจหรือ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำ ข้อมูลมาประกอบได้อย่างถูกต้อง	3.45	0.77	มาก	3.41	0.75	มาก	3.55	0.82
26. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานในแต่ละวันตรงเวลา ..	3.62	0.68	มากที่สุด	3.50	0.76	มาก	3.48	0.80
27. ข่าวสารข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์งานวิชาการที่ ประกาศมีความชัดเจน	3.43	0.87	มาก	3.37	0.76	ปานกลาง	3.27	0.85
28. นิสิตรู้สึกว่าการบริหารจัดการเตรียม ที่นั่งเพื่อรองรับบริการแก่นิสิตไว้ อย่างเพียงพอ	3.39	0.87	ปานกลาง	3.09	0.73	น้อย	3.17	0.84
29. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อ มาใช้บริการงานวิชาการคณะ.....	3.42	0.81	มาก	3.29	0.88	ปานกลาง	3.30	0.80
30. นิสิตรู้สึกว่าการดูแลเอาใจใส่ และการให้บริการบริการจาก เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.47	0.77	มาก	3.25	0.76	ปานกลาง	3.44	0.83
						มาก	3.37	0.77

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
31. งานบริหารการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการเห็นเด่นชัด	3.27	0.78	ปานกลาง	3.33	0.75	ปานกลาง	3.20	0.88
32. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะติดตามเรื่องหรือแก้ไขปัญหาให้	3.38	0.89	ปานกลาง	3.11	0.75	น้อย	3.23	0.78
33. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิชาการได้มีการจัดพิมพ์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	3.40	0.75	ปานกลาง	3.39	0.72	ปานกลาง	3.31	0.83
34. นิสิตรู้สึกว่าภาควิชาการเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์	3.42	0.91	มาก	3.29	0.82	ปานกลาง	3.26	0.86
35. การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ดูประกาศเห็นได้ชัดเจน	3.34	0.91	ปานกลาง	3.14	0.80	น้อย	3.07	0.92
			น้อยที่สุด			น้อยที่สุด		
							3.22	0.85
								น้อย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.				
36. คำร้องทุกข์เรื่อง หรือการแจ้งผล การสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือ ให้ผลกลับไปปรับتنเหมาะสมกับ เวลาที่กำหนดเพียงใด	3.31	0.80	ปานกลาง	3.22	0.70	น้อย	2.98	0.85	น้อยที่สุด	3.16	0.83	น้อย
37. แบบสำรวจความคิดเห็นของ นิสิตต่อการเรียนการสอน สามารถดำเนินการได้ตาม วัตถุประสงค์	3.43	0.78	มาก	3.21	0.74	น้อย	3.23	0.86	น้อย	3.27	0.81	ปานกลาง
38. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ ในการเรียนการสอนมีความ พร้อมและเหมาะสม	3.36	0.82	ปานกลาง	3.15	0.80	น้อย	2.92	0.93	น้อยที่สุด	3.33	0.82	ปานกลาง
39. คู่มือการศึกษา/นิสิตมีข้อมูล เพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติด้านการเรียนการสอน	3.52	0.78	มาก	3.17	0.73	น้อย	3.37	0.92	ปานกลาง	3.34	0.81	ปานกลาง
รวม	3.46	0.53	มาก	3.29	0.47	ปานกลาง	3.38	0.49	ปานกลาง	3.34	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ปีโดยภาพรวมดังนี้

- นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ ระดับมาก 17 ข้อ ระดับปานกลาง 14 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงาน การเป็นอย่างดี ข้อ 12 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม และสามารถติดต่อได้ ง่ายสะดวก

- นิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ระดับมาก 8 ข้อ ระดับปานกลาง 15 ข้อ และระดับน้อย 15 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี ข้อ 26 นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในแต่ละ ระยะเวลา

- นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ระดับมาก 10 ข้อ ระดับปานกลาง 19 ข้อ ระดับน้อย 2 ข้อ และระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 19 นิสิตรู้สึกว่าเป็นคำแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ข้อ 24 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับ ก่อนในการปฏิบัติของระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างชัดเจน ข้อ 7 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการงานวิชาการเป็นอย่างดี

- นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ระดับมาก 9 ข้อ ระดับปานกลาง 20 ข้อ และระดับน้อย 7 ข้อ เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 12 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม และสามารถติดต่อได้ ง่ายสะดวก ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการ ได้เป็นอย่างดี	3.39	0.87	3.30	0.70	1.06	0.29
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มา ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.80	3.48	0.72	0.26	0.80
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงาน วิชาการเป็นอย่างดี	3.61	0.67	3.60	0.71	0.03	0.98
4. นิสิตรู้สึกว่เจ้าหน้าที่มีความ เต็มใจที่จะให้บริการงานวิชาการ.	3.45	0.91	3.40	0.85	0.53	0.60
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและ อุทิศเวลาที่จะให้บริการทาง วิชาการแก่นิสิต	3.34	0.87	3.22	0.82	1.29	0.20
6. นิสิตรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการติดตาม ปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี	3.21	0.80	3.29	0.80	-0.90	0.37
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ต่อผู้ใช้บริการงานวิชาการ เป็นอย่างดี	3.53	0.75	3.47	0.79	0.75	0.45
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ นิสิต เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	3.54	0.77	3.41	0.77	1.55	0.12
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละขั้นตอนจะได้รับความ สะดวกและไม่ซ้ำซ้อนจนเกินไป	3.47	0.73	3.34	0.76	1.67	0.10

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
10. นิสิตได้รับการบริการอย่างรวดเร็วในการติดต่องานวิชาการ เช่น การยื่นคำร้องและรับคืน	3.29	0.88	3.18	0.85	1.21	0.23
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นอย่างดี ทำให้การบริการเสร็จในเวลาอย่างรวดเร็ว	3.39	0.78	3.23	0.89	1.82	0.07
12. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.59	0.83	3.53	0.77	0.74	0.46
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิตที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.43	0.80	3.31	0.87	1.33	0.18
4. นิสิตรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่งานวิชาการพูดจาสุภาพและเต็มใจให้บริการ	3.47	0.90	3.42	0.84	0.59	0.55
5. นิสิตรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.36	0.83	3.38	0.84	-0.25	0.80
6. นิสิตรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่งานวิชาการมีบุคลิกภาพดี	3.54	0.70	3.53	0.64	0.06	0.95
7. เจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น ..	3.46	0.76	3.34	0.75	1.48	0.14

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
18. นิสิตรู้สึกว่ายากมาใช้บริการ ที่ห้องนี้อีกเพราะมีข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือ นิสิต ฯลฯ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.92	3.31	0.85	0.29	0.77
19. นิสิตรู้สึกว่าการแนะนำของ เจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.59	0.71	3.57	0.74	0.24	0.81
20. นิสิตรู้สึกว่าการดูแล เอาใจใส่และให้การต้อนรับ อย่างดีเมื่อมาใช้บริการ	3.24	0.88	3.33	0.80	-1.01	0.31
21. บริเวณสถานที่ที่มารับบริการ มีความสวยงามและสะอาด ...	3.53	0.79	3.63	0.73	-1.32	0.19
22. นิสิตรู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการ ปัญหาและมีความเข้าใจความ ต้องการ ปัญหา ได้อย่าง ถูกต้อง	3.39	0.79	3.42	0.74	-0.48	0.63
23. นิสิตรู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่สามารถ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง.....	3.43	0.74	3.40	0.76	0.42	0.68

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับ ขั้นตอนในการปฏิบัติของ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่าง ชัดเจน	3.40	0.78	3.57	0.75	-2.05	0.04
25. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจหรือ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดย นำข้อมูลมาประกอบได้อย่าง ถูกต้อง	3.34	0.83	3.47	0.75	-1.57	0.12
26. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานในแต่ละวันตรงเวลา	3.44	0.76	3.51	0.76	-0.79	0.43
27. ข่าวสารข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์งานวิชาการ ที่ดูประกาศมีความชัดเจน	3.38	0.90	3.37	0.83	0.09	0.93
28. นิสิตรู้สึกว่างานวิชาการจัด เตรียมที่นั่งเพื่อรองรับบริการแก่ นิสิตไว้อย่างเพียงพอ	3.18	0.80	3.23	0.88	-0.50	0.62
29. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อ มาใช้บริการงานวิชาการคณะ	3.28	0.92	3.34	0.79	-0.77	0.44
30. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.38	0.84	3.38	0.76	-0.08	0.94
31. งานวิชาการมีการจัดทำป้าย สัญลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อ ราชการเห็นเด่นชัด	3.30	0.94	3.27	0.78	0.27	0.78

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
32. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการที่จะติดตาม เรื่องหรือแก้ไขปัญหาให้	3.30	0.88	3.23	0.79	0.73	0.46
33. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน วิชาการได้มีการจัดพิมพ์และ กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ อย่างชัดเจน	3.34	0.78	3.35	0.75	-0.11	0.91
34. นิสิตรู้สึกว่าการให้บริการทาง วิชาการเป็นงานที่สำคัญ งานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์ ..	3.29	0.98	3.32	0.79	-0.30	0.77
35. การแจ้งผลการสอบของนิสิต ประจำภาคเรียนที่ดูประกาศ เห็นได้ชัดเจน	3.17	0.97	3.21	0.83	-0.42	0.67
36. คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้งผล การสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือ ให้นิสิตไปรับคืนเหมาะสมกับ เวลาที่กำหนดเพียงใด	3.18	0.84	3.16	0.79	0.23	0.82
37. แบบสำรวจความคิดเห็นของ นิสิตต่อการเรียนการสอน สามารถดำเนินการได้ตาม วัตถุประสงค์	3.22	0.83	3.32	0.79	-1.10	0.27
38. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ ในการเรียนการสอนมีความ พร้อมและเหมาะสม	3.22	1.02	3.18	0.78	0.48	0.63

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชาย		หญิง		t-test	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
39. คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูล เพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติด้านการเรียนการสอน	3.38	0.97	3.34	0.74	0.47	0.64
รวม	3.38	0.51	3.36	0.49	0.26	0.80

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกข้อยกเว้น ข้อ 24 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับขั้นตอนในการปฏิบัติระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ความแปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการได้เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.21	0.356	0.785
	ภายในกลุ่ม	229.82	396	0.58		
	รวม	230.44	399			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง .	ระหว่างกลุ่ม	2.16	3	0.72	1.309	0.271
	ภายในกลุ่ม	217.80	396	0.55		
	รวม	219.96	399			
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	2.61	3	0.87	1.823	0.142
	ภายในกลุ่ม	188.98	396	0.48		
	รวม	191.59	399			
4. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการงานวิชาการ.	ระหว่างกลุ่ม	0.11	3	3.667E-02	0.048	0.986
	ภายในกลุ่ม	303.00	396	0.76		
	รวม	303.11	399			
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและอุทิศเวลาที่จะให้บริการงานวิชาการแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	2.30	3	0.77	1.105	0.347
	ภายในกลุ่ม	274.66	396	0.69		
	รวม	276.96	399			
6. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการติดตามปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3	1.47	2.333	0.074
	ภายในกลุ่ม	249.50	396	0.63		
	รวม	253.91	399			
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ให้บริการงานวิชาการเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	4.37	3	1.46	2.449	0.063
	ภายในกลุ่ม	235.54	396	0.59		
	รวม	239.91	399			
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5.19	3	1.73	2.930	0.033
	ภายในกลุ่ม	233.71	396	0.59		
	รวม	238.90	399			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละขั้นตอนจะได้รับ ความสะดวกและไม่ซ้ำซ้อน จนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	2.50	3	0.83	1.462	0.224
	ภายในกลุ่ม	225.74	396	0.57		
	รวม	228.24	399			
10. นิสิตได้รับการบริการอย่าง รวดเร็วในการติดต่องาน วิชาการ เช่น การยื่นคำร้อง และรับคืน	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3	1.47	1.986	0.116
	ภายในกลุ่ม	293.10	396	0.74		
	รวม	297.51	399			
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็น อย่างดี ทำให้การบริการ เสร็จในเวลาอย่างรวดเร็ว ...	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3	0.40	0.544	0.653
	ภายในกลุ่ม	291.44	396	0.74		
	รวม	292.64	399			
12. สถานที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสมและ สามารถติดต่อได้อย่าง สะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.15	3	1.05	1.689	0.169
	ภายในกลุ่ม	245.95	396	0.62		
	รวม	249.10	399			
13. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิต ที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี ...	ระหว่างกลุ่ม	3.54	3	1.18	1.637	0.180
	ภายในกลุ่ม	285.46	396	0.72		
	รวม	289.00	399			
14. นิสิตรู้สึกว่าเป็นที่สนใจ วิชาการพูดจาสุภาพและ เต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.69	3	0.90	1.218	0.303
	ภายในกลุ่ม	291.62	396	0.74		
	รวม	294.31	399			
15. นิสิตรู้สึกว่าเป็นที่สนใจ ฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับ ปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี ...	ระหว่างกลุ่ม	1.71	3	0.57	0.810	0.489
	ภายในกลุ่ม	278.29	396	0.70		
	รวม	280.00	399			
16. นิสิตรู้สึกว่าเป็นที่สนใจ วิชาการมีบุคลิกภาพดี	ระหว่างกลุ่ม	1.59	3	0.53	1.218	0.303
	ภายในกลุ่ม	171.99	396	0.43		
	รวม	173.58	399			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
17. เจ้าหน้าที่งานวิชาการ สามารถอธิบายขั้นตอนที่ นิติตต้องปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง เช่น การขอ ลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	5.33	3	1.78	3.151	0.025
	ภายในกลุ่ม	223.15	396	0.56		
	รวม	228.48	399			
18. นิสิตรู้สึกว่ายากมาใช้ บริการที่ห้องนี้อีกเพราะมี ข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือ นิติต ฯลฯ ไว้คอยบริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.46	3	0.15	0.202	0.895
	ภายในกลุ่ม	300.58	396	0.76		
	รวม	301.04	399			
19. นิสิตรู้สึกว่าคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.37	3	1.12	2.135	0.095
	ภายในกลุ่ม	208.23	396	0.53		
	รวม	211.60	399			
20. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และให้การต้อนรับ อย่างดีเมื่อมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.01	3	1.00	1.467	0.223
	ภายในกลุ่ม	270.59	396	0.68		
	รวม	273.60	399			
21. บริเวณสถานที่ที่มารับ บริการ มีความสวยงามและ สะอาด	ระหว่างกลุ่ม	4.14	3	1.38	2.486	0.060
	ภายในกลุ่ม	219.86	396	0.55		
	รวม	224.00	399			
22. นิสิตรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการได้อย่าง คล่องแคล่ว โดยคำนึงถึง ความต้องการ ปัญหาและ มีความเข้าใจความต้องการ ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	5.55	3	1.85	3.278	0.021
	ภายในกลุ่ม	223.39	396	0.56		
	รวม	228.94	399			

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
23. นิสิตรู้สึกว่ายี่หน้าที สามารถวิเคราะห์ปัญหา ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับ การแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง.....	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.66 222.10 226.76	3 396 399	1.55 0.56	2.770	0.041
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ นิสิตเกิดความเข้าใจและ ยอมรับขั้นตอนในการปฏิบัติ ของระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัย กำหนดไว้อย่างชัดเจน ...	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.11 225.80 229.91	3 396 399	1.37 0.57	2.403	0.067
25. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจ หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยนำข้อมูลมาประกอบ ได้อย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.21 236.69 239.90	3 396 399	1.07 0.60	1.789	0.149
26. นิสิตรู้สึกว่ายี่หน้าทีมา ปฏิบัติงานในแต่ละวัน ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.95 225.96 229.91	3 396 399	1.32 0.57	2.307	0.076
27. ข่าวสารข้อมูลในการ ประชาสัมพันธ์งานวิชาการ ที่ตู้ประกาศีความชัดเจน ...	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.61 289.89 291.50	3 396 399	0.54 0.73	0.732	0.533
28. นิสิตรู้สึกว่างานวิชาการจัด เตรียมที่นั่งเพื่อรอรับบริการ แก่นิสิตไว้อย่างเพียงพอ ...	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.85 286.09 290.94	3 396 399	1.62 0.72	2.237	0.083
29. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อมาใช้บริการงานวิชาการ คณะ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.29 274.11 275.40	3 396 399	0.43 0.69	0.620	0.602

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
30. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่และการให้การ บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.87 243.61 246.48	3 396 399	0.96 0.61	1.554	0.200
31. งานวิชาการมีการจัดทำป้าย สัญลักษณ์ ขั้นตอนการ ติดต่อราชการเห็นเด่นชัด ...	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.51 273.93 275.08	3 396 399	0.38 0.69	0.553	0.646
32. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการที่จะ ติดตามเรื่องหรือแก้ไขปัญหา ให้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.93 266.06 269.99	3 396 399	1.31 0.67	1.950	0.121
33. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน วิชาการได้มีการจัดพิมพ์และ กำหนดแนวทางการปฏิบัติ ไว้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.05 229.34 230.39	3 396 399	0.35 0.58	0.604	0.613
34. นิสิตรู้สึกว่าการให้บริการ ทางวิชาการเป็นงานที่สำคัญ งานหนึ่งในคณะ ศึกษาศาสตร์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.66 289.90 291.56	3 396 399	0.55 0.73	0.756	0.519
35. การแจ้งผลการสอบของ นิสิตประจำภาคเรียนที่ ประกาศเห็นได้ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.03 302.15 306.18	3 396 399	1.34 0.76	1.759	0.154
36. คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้ง ผลการสอบ เป็นต้น มีการ แจ้งหรือให้นิสิตไปปรับคืน เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5.83 251.95 257.78	3 396 399	1.94 0.64	3.053	0.028

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ความ แปรปรวน	SS	df	Ms	F	P
37. แบบสำรวจความคิดเห็นของ นิสิตต่อการเรียนการสอน สามารถดำเนินการได้ตาม วัตถุประสงค์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.99 245.52 257.51	3 396 399	1.00 0.64	1.551	0.201
38. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียน ที่ใช้ในการเรียนการสอน มีความพร้อมและเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	12.30 281.26 293.56	3 396 399	4.10 0.71	5.773	0.001
39. คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูล เพียงพอสำหรับใช้เป็น แนวทางปฏิบัติด้าน การเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	6.18 260.82 267.00	3 396 399	2.06 0.66	3.128	0.026

P < 0.05

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของนิสิต ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ของคณะศึกษาศาสตร์โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวม 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ทำให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ข้อ 17 เจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น ข้อ 22 นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการ ปัญหา และมีความเข้าใจความต้องการปัญหาได้อย่างถูกต้อง ข้อ 23 นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ข้อ 36 คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปปรับคืนเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด ข้อ 38 แบบสำรวจความคิดเห็นของนิสิตต่อการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 29 คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการเรียนการสอน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ทำให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยพิจารณา เป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 3
	\bar{X}	3.28	3.42	3.50	3.59
ปีที่ 2	3.28	-	0.14	0.22	0.31
ปีที่ 4	3.42	-	-	0.08	0.17
ปีที่ 1	3.50	-	-	-	0.09
ปีที่ 3	3.59	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถ อธิบายขั้นตอนที่นิสิตปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่าง ชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 3
	\bar{X}	3.20	3.37	3.46	3.50
ปีที่ 2	3.20	-	0.17	0.26	0.30
ปีที่ 4	3.37	-	-	0.09	0.13
ปีที่ 1	3.46	-	-	-	0.04
ปีที่ 3	3.50	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการ
ได้อย่างคล่องแคล่ว โดยคำนึงถึงความต้องการปัญหา และมีความเข้าใจ
ความต้องการปัญหาได้อย่างถูกต้อง โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 3
	\bar{X}	3.24	3.37	3.50	3.54
ปีที่ 2	3.24	-	0.13	0.26	0.30
ปีที่ 4	3.27	-	-	0.13	0.17
ปีที่ 1	3.50	-	-	-	0.04
ปีที่ 3	3.54	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิต
ชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่วิชาการ สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว
มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานวิชาการ
สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง
โดยพิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 3
	\bar{X}	3.28	3.33	3.49	3.54
ปีที่ 2	3.28	-	0.05	0.21	0.26
ปีที่ 4	3.33	-	-	0.16	0.21
ปีที่ 1	3.49	-	-	-	0.05
ปีที่ 3	3.54	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิต
ชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่วิชาการ สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้ง
ให้นิสิตรับคำร้องต่าง ๆ คืบ เหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด โดยพิจารณา
เป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 2	ปีที่ 1
	\bar{X}	2.98	3.16	3.22	3.31
ปีที่ 3	2.98	-	0.18	0.24	0.33
ปีที่ 4	3.16	-	-	0.06	0.15
ปีที่ 2	3.22	-	-	-	0.09
ปีที่ 1	3.31	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิต
ชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการแจ้งให้นิสิตรับคำร้องต่าง ๆ คืบ มีความเหมาะสม
กับระยะเวลาที่กำหนด มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความพร้อม
และความเหมาะสมของสภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอน โดยพิจารณา
เป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี		ปีที่ 3	ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 1
	\bar{X}	2.92	3.15	3.33	3.36
ปีที่ 3	2.92	-	0.23	0.41	0.44
ปีที่ 2	3.15	-	-	0.18	0.21
ปีที่ 4	3.33	-	-	-	0.03
ปีที่ 1	3.36	-	-	-	-

$P < 0.05$

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิต
ชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความพร้อมและความเหมาะสมของสภาพห้องเรียนที่ใช้
ในการเรียนการสอนมีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับคู่มือการศึกษานิสิต
มีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการเรียนการสอนเพียงใด โดย
พิจารณาเป็นรายข้อระหว่างชั้นปี

ชั้นปี	\bar{X}	ปีที่ 2	ปีที่ 4	ปีที่ 3	ปีที่ 1
ปีที่ 2	3.17	-	0.17	0.20	0.35
ปีที่ 4	3.34	-	-	0.03	0.18
ปีที่ 3	3.37	-	-	-	0.15
ปีที่ 1	3.52	-	-	-	-

* $P < 0.05$

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบรายข้อของนิสิตแต่ละชั้นปี พบว่า นิสิต
ชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้เป็นแนว
ปฏิบัติด้านการเรียนการสอน มีความแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแยกตัวแปรเพศและชั้นปี

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน
2. นิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1-4 ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนิสิต ประกอบด้วยเพศและชั้นปี และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีค่าความเชื่อมั่น คือ 0.9400
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of the Social Sciences)
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และ t-test ทดสอบเป็นรายคู่แบบ q statistic ของนิวแมนคูลส์ (Newman-Kaul)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปโดยภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ย = 3.61) ข้อ 19 นิสิตรู้สึกว่าการแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย = 3.58) และ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะดวก (มีค่าเฉลี่ย = 3.60)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพิจารณาจากเพศชายและเพศหญิง สรุปโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ นิสิตชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และนิสิตหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชายมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ย = 3.61) และนิสิตหญิงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด (มีค่าเฉลี่ย = 3.63) และนิสิตชายมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 35 การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ดูประกาศเห็นได้ชัดเจน (มีค่าเฉลี่ย = 3.17) และนิสิตหญิง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 36 คำร้องทุกเรื่องหรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปรับคืนเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด (มีค่าเฉลี่ย = 3.16)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพิจารณาจากนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 สรุปโดยภาพรวม พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 นิสิตชั้นปีที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 นิสิตชั้นปีที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และนิสิตชั้นปีที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด (มีค่าเฉลี่ย = 3.75) นิสิตชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะดวก (มีค่าเฉลี่ย = 3.62) นิสิตชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับขั้นตอนในการปฏิบัติของระเบียบ ข้อบังคับ ่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างชัดเจน (มีค่าเฉลี่ย = 3.65) และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 12 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและ สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก (มีค่าเฉลี่ย = 3.60) และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 38 นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความพร้อมและเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ย = 2.92)

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยนิสิตชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และนิสิตหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่านิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการงานวิชาการ นิสิตจะได้รับการบริการที่เสมอภาคเหมือนกันทุกคน โดยพิจารณาถึงความสำคัญในแต่ละเรื่องกับระยะเวลาที่กำหนด ว่าควรจะดำเนินการเรื่องใดก่อนและหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ตรีฤกษ์ฤทธิ์ (2531) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารของธนาคารพาณิชย์ เน้นทัศนะของข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่าข้าราชการครูมีทัศนะต่อการบริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ จรุงณี ชวลารัตน์ (2543 : 63) พบว่า ข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรีที่มีประสบการณ์มากกับน้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อันเนื่องมาจากที่ได้ปฏิบัติมานาน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : 107) พบว่า เพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งเพศหญิงหรือเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับว่า ในสถานการณ์นั้น ๆ เขาได้ตั้งความหวังไว้มากน้อยเพียงใด จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยนอกเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตชายและนิสิตหญิง คณะศึกษาศาสตร์ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การให้บริการงานวิชาการแก่นิสิตของเจ้าหน้าที่มิได้ให้ความสำคัญแก่นิสิตชายหรือนิสิตหญิง แต่ให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาถึงปัญหาที่นิสิตได้รับว่าควรแก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี ตั้งชลทิพย์ (2542 : 68) พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ป่วยนอก ซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ที่มาใช้บริการทางการแพทย์ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจ

ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณี ชวลารัตน์ (2543 : 58) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศชายและเพศหญิงในปัจจุบันและปัจจุบันต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมัย เปลี่ยนนเดชา (2537 : 184) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 คณะศึกษาศาสตร์ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษา พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8 ข้อ 17 ข้อ 22 ข้อ 23 ข้อ 36 ข้อ 38 และข้อ 39 แสดงว่านิสิตแต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจที่มารับบริการงานวิชาการ โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 เห็นว่า นอกจากการให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการแล้ว งานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ยังมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณี ชวลารัตน์ (2543 : 59) พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากข้าราชการในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรีทุกคนได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และ ฤดี วงศ์สังข์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูสายสนับสนุนการสอน โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก และ สุพรรณ บัญญวม (2536 : 101) พบว่า ประชาชนให้การยอมรับนับถือ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ระดับสารวัตร สถานีตำรวจภูธรในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ และชั้นปีนิสิต มีบางประเด็นที่นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่

ความกระตือรือร้นในการติดตามและการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว การดำเนินการเกี่ยวกับแบบสำรวจความคิดเห็นของนิสิต และสภาพของห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนซึ่งยังไม่เหมาะสม ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ โดยพิจารณา ดังนี้

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานวิชาการ ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารของคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบาย ตลอดจนการหาแนวทางหรือรูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ ให้มีความสอดคล้องเหมาะสม และเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาระดับการบริหารและการจัดการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนกรณีศึกษาโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2537.
- กอบเกียรติ สง่าสงเคราะห์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์แผนกเทคนิคพื้นฐาน วิทยาลัยเทคนิค กลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาอุตสาหกรรมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.
- คำนึ่ง นกแก้ว. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- จำรูญ พรหมสุวรรณ. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2533.
- ชุมพล ภาณุदानนท์ ณ มหาสารคาม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานที่ดิน เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษา-มหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533.
- ดรณี ขวาลรัตน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- ทองสุข ปานทรัพย์. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2529.
- ทวีป กรณียกิจ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533.
- นฤมล มีชัย. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2535.

- นันทนา เล็กสวัสดิ์ และคนอื่น ๆ . ความพึงพอใจของผู้ช่วยต่อบริการพยาบาลของ
โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2531.
- มาลี ตั้งชลทิพย์. ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยซึ่งประกันตนกับ
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
นโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีและสังคม เกริก,
2535.
- ฤดี วงศ์สังข์. ความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุนการสอน โรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2536.
- ประจบ แสงวิเชียร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- ประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเสริฐ, ร.ต.อ.. ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้าง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- ไพฑูรย์ โพธิ์เทพะ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา
ระดับตำบล เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน,
2531.

- ไพศาล คณะทอง. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน
สามัญสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.
- วาสนา วรรัตน์. ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดชลบุรี ในทัศนะของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- วิณี ชิตเชิดวงศ์. การศึกษาบุคลิกภาพของนิสิตปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานการวิจัย, 2541.
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี.
วิทยานิพนธ์ของสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาสังคมการแพทย์และสาธารณสุข.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- วิโรจน์ กุลสวรรค์ศุภกิจ. การศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน :
เปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคาร
ออมสิน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2524.
- วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. ความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการการพยาบาลของนิสิต
พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. รายงาน
การวิจัย, 2533.
- วันชัย วิเศษสุวรรณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหาร
และธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหา
บัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- เศกสรรค์ บัวเรือง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์-
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- สกล วรรณพงษ์. ความพึงพอใจของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- สมจิตร กาหวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
มุกดาหาร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2540.

- สมใจ จุฑาภูมิกุล. ความพึงพอใจของครูที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารบุคลากรของผู้บริหาร
โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ กองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2530.
- สมชาย ตริฤกษ์ฤทธิ์. การบริการของธนาคารพาณิชย์ในทัศนะของข้าราชการครูใน
สถานศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12. ปริญญาโท
การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2531.
- _____. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา
สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541.
- _____. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
2542.
- สมศักดิ์ สุขใจ, พ.ต.อ. ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของนายตำรวจนักเรียนหลักสูตรสารวัตรป้องกันปราบปราม รุ่น 1 และ
หลักสูตรสารวัตรสืบสวนสอบสวน รุ่น 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- อำนาจ บุญประเสริฐ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน
ศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 12. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- Aloison, Terry Eugene. (1986). "Herzberg Factors in Job Satisfaction
Dissatisfaction of Selects Special Education Superviors : Preference,
Influence and Prevalence," Dissertation Abstracts International. 8(3) :
2136-A ; February.
- Brass, D.J. Struetural Relationships. (1981). Job Characteristics and Worker
Satisfaction and Performance. Administrative Science Quarterly, 26(2),
331-348.
- Burr, Russll Kenneth. "Job Satisfaction Determinant for Selected Administrators in
Florid's Community Colleges and Universities : An Application of
Herzberg's Motivator Hygiene Theory", Dissertation Abstracts Internation.
41(9) : 3794-A ; March 1981.

- Clement, Evelyn. **"A Study of the Relationship Between Intrinsic and Extrinsic Variables and Job Satisfaction among Student Personnel Workers in Community Colleges"**, Dissertation Abstracts International. 43(8) : 2567-A ; February 1983.
- El-Safy, Hamid El-Tag H. **"Job Satisfaction and Job Performance among the Middle Management Personnel of the Sudanese Public Service"**, Dissertation Abstracts International. 46(9) : 2497-A ; March 1986.
- Herzberg, Frederick and Others. **The Motivation of Work**. New York : John Willey and sons. 1959
- Manning, R.C. (1977). **The Satisfiers of Virginia Superintendent of Schools**. Dissertation Abstracts International, 7(12), 4028-A.
- Morton, Robert Joseph. (1978). **The Influence of Selected Factors on the Job Satisfaction and Career Development of the 1930-1973 Ph.D.S. from the University of Wisconsin Madison's School of Education**. Dissertation Abstracts International. 35 : 1974-A ; August.
- Ogamaka, Ukwuoma John. **"The Factors Which Motivate California Credentialed Teacher to Teach in Los Angeles Archdiocesan High Schools"**, Dissertation Abstracts International. 46(12) : 3563-A ; June, 1986.
- Randall, Charles May. **"Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs"**, Dissertation Abstracts International. The University of Rochester, Vol.30, No.12 P.1253-A, June, 1970.

ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนิสิต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ
(จำนวน 39 ข้อ)

ขอความร่วมมือนิสิตกาเครื่องหมาย (✓) หรือ (X) ลงในช่องตารางแต่ละข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนิสิต

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ชั้นปี

ปีที่ 1

ปีที่ 2

ชาย

หญิง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานวิชาการได้เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี					
4. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการงานวิชาการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและอุทิศเวลาที่จะให้บริการทางวิชาการแก่นิสิต					
6. นิสิตรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการติดตามปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี					
7. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการงานวิชาการเป็นอย่างดี					
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้นิสิตเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น					
9. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนจะได้รับความสะดวกและไม่ซ้ำซ้อนจนเกินไป					
10. นิสิตได้รับการบริการอย่างรวดเร็วในการติดต่องานวิชาการ เช่น การยื่นคำร้อง และรับคืน					
11. เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นอย่างดี ทำให้การบริการเสร็จในเวลาอย่างรวดเร็ว					
12. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก					
13. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับนิสิตที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. นิสิตรู้สึกว่ายี่งเจ้าหน้าที่งานวิชาการพูดจาสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
15. นิสิตรู้สึกว่ายี่งเจ้าหน้าที่สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี					
16. นิสิตรู้สึกว่ายี่งเจ้าหน้าที่งานวิชาการมีบุคลิกภาพดี ..					
17. เจ้าหน้าที่งานวิชาการสามารถอธิบายขั้นตอนที่นิสิตต้องปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เช่น การขอลงทะเบียนเรียนเกิน เป็นต้น					
18. นิสิตรู้สึกว่ายี่งอยากมาใช้บริการที่ห้องนี้อีกเพราะมีข้อมูล เช่น หลักสูตร คู่มือ นิสิต ฯลฯ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
19. นิสิตรู้สึกว่ายี่งคำแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง					
20. นิสิตรู้สึกว่ายี่งได้รับการดูแลเอาใจใส่และให้การต้อนรับอย่างดีเมื่อมาใช้บริการ					
21. บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด					
22. นิสิตรู้สึกว่ายี่งเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วโดยคำนึงถึงความต้องการ ปัญหา และมีความเข้าใจความต้องการ ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง					
23. นิสิตรู้สึกว่ายี่งเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับขั้นตอนในการปฏิบัติของระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
25. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำข้อมูลมาประกอบได้อย่างถูกต้อง					
26. นิสิตรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในแต่ละวันตรงเวลา					
27. ข่าวสารข้อมูลในการประชาสัมพันธ์งานวิชาการที่ดูประกาศมีความชัดเจน					
28. นิสิตรู้สึกว่างานวิชาการจัดเตรียมที่นั่งเพื่อรองรับบริการแก่นิสิตไว้อย่างเพียงพอ					
29. นิสิตรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เมื่อมาใช้บริการงานวิชาการคณะ					
30. นิสิตรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่และการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					
31. งานวิชาการมีการจัดทำบ้านสัญลักษณ์ ขึ้นตยนการติดต่อราชการเห็นเด่นชัด					
32. นิสิตคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะติดตามเรื่องหรือแก้ไขปัญหาให้					
33. คำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานวิชาการได้มีการจัดพิมพ์และกำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. นิสิตรู้สึกว่าการให้บริการทางวิชาการเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งในคณะศึกษาศาสตร์					
35. การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ดูประกาศเห็นได้ชัดเจน					
36. คำร้องทุกเรื่อง หรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปรับคืนเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด					
37. แบบสำรวจความคิดเห็นของนิสิตต่อการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ ..					
38. นิสิตรู้สึกว่าคุณภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความพร้อมและเหมาะสม					
39. คู่มือการศึกษานิสิตมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้านการเรียนการสอน					

การแปรผลคะแนนโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ซึ่งกำหนดจากจุดกึ่งกลางของแต่ละช่วงคะแนน ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยของนิสิตชายและนิสิตหญิง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.53 - 3.63 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.44 - 3.52 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.35 - 3.43 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.26 - 3.34 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.16 - 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. คะแนนเฉลี่ยของนิสิตชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.57 - 3.75 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 3.56 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.25 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.92 - 3.08 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด