



V39501

ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

นางจันทน์ ตรีนิมิตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี... 28 พ.ย. 2547

เลขทะเบียน... 00194787

เลขเรียกหนังสือ

Q๖๖

3๗8.5๙3 เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๑344๑

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

2545

๑๖.2 หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974 - 373 - 171 - 7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการ
โดย	ของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
หลักสูตร	นางจันทน์ ศรีบุญมิตร
สาขาวิชา	ครุศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	การบริหารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ประเทือง อัมพรภักดิ์
	ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้แนบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

.....
 (รองศาสตราจารย์นันทา วิทูลศักดิ์)
 วันที่.....เดือน.....พศ.....

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
 (ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)

.....
 (ดร.ประเทือง อัมพรภักดิ์)

.....
 (ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง)

.....
 (อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ)

.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย พรหมสุวรรณ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สันต์ ธรรมบำรุง อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ให้การสนับสนุนมอบทุนการวิจัยในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ได้แก่ ดร.ประเทือง อัมพรภักดิ์ และดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนให้กำลังใจและติดตามความก้าวหน้าจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง ที่ได้กรุณาใช้เวลาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือสำหรับการวิจัย ได้แก่ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร หัวหน้าโปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์สุวรรณา สัจจวิวรรฒ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ และอาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ รองผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสาธิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย และกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย พรหมสุวรรณ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่คอยให้คำชี้แนะและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าของเอกสารที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ครู คณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ขอขอบพระคุณคณาจารย์และนักศึกษาศาสนาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจและอุดหนุนกำลังใจทรัพย์และขอกราบบิดามารดาที่เป็นที่พึ่งทางใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจ ผู้วิจัยขอมอบคุณค่าและประโยชน์นี้แด่ บุพการี ครู คณาจารย์ และผู้มีพระคุณ ด้วยความเคารพอย่างสูง

จำนงค์ ตรีนุมิตร

ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทคัดย่อ

ของ

นางอำนงค์ ตรีนุมิตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

ปีการศึกษา 2545

จำนงค์ ศรีนิมิตร. (2545) ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

คณะกรรมการควบคุม : ดร.ประเทือง อัมพรภักดี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง

อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ร่วม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน ด้านงานประมวลผล และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ และศึกษาปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมและข้อเสนอแนะรายด้าน จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 375 คน และอาจารย์จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 4 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS และใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย t-test และ One Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของนักศึกษา

1. นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

- 2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.2 นักศึกษาภาคปกติและภาคส.บป. มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานประมวลผล และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป. ทั้งโดยรวมและรายด้าน

- 2.3 นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.4 นักศึกษาที่เข้าศึกษาปีต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ และด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจอย่าง

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานประมวลผล และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านงานประมวลผล นักศึกษาที่เข้าปี 2541 และนักศึกษาเข้าปี 2544 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาเข้าปี 2543 ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษาที่เข้าปี 2542 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าปี 2543

3. ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คือ จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการออกเอกสารล่าช้า ตามลำดับ

ความพึงพอใจของอาจารย์

1. อาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน และด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

2.1 อาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานทะเบียนและด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์ประจำมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์พิเศษทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.3 อาจารย์ที่สังกัดคณะต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ สำหรับด้านงานเลขานุการ และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่าง ๆ สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด และสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ตามลำดับ

**STUDENTS 'AND INSTRUCTORS' SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE OFFICE
OF ACADEMIC SUPPORT SERVICES AT RAJABHAT INSTITUTE
BANSOMDEJCHAOPRAYA.**

**AN ABSTRACT
BY
MRS. JUMNONG TRINUMITR**

**PRESENTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE MASTER OF EDUCATION (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)
AT RAJABHAT INSTITUTE BANSOMDEJCHAOPRAYA**

2002

Jumnong Trinumitr ,2002. **Students and Instructors' Satisfaction Level Towards the Office of Academic Support Services at Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya**, Master's Degree Thesis. Bangkok : Graduate School, Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya.

Advisory Committee : Prathaung Ampornpuckdi, Ph.D.

Major Advisor

Premsuree Chuamthong, Ph.D.

Co-Advisor

The objectives of this research were to study and compare students' and instructors' satisfaction level towards the Office of Academic Support Services at Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya in the following functions : secretarial function, registration function, processing function and audio-visual material function, and to study their problems as well as suggestions. The samples were 375 students and 186 Instructors. The four-part questionnaires developed by the researcher with the reliability of 0.94 were administered to collect data which , in turn, were analyzed by using percentage, mean, t-test, and One Way ANOVA . Findings were as follows.

Students' Satisfaction Findings.

1. The students' satisfaction level towards the Office of Academic Support Services at Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya in total areas and each category was moderate.

2. The comparisons among students' satisfaction level towards the Office of Academic Support Services at Rajabhat Institute Bansomdejchaopraya were as follows :

2.1 By gender, students with different genders perceived differently in both the overall satisfaction and each category.

2.2 By categories, the regular program students had higher level of satisfaction than that of the in-service students in all functions and in each category.

2.3 By faculties, students in different faculties perceived differently in both the total satisfaction and in each category.

2.4 By different academic years, the students perceived differently in the areas of secretarial function, registration function and the total areas. As for the area of processing and audio-visual material function, the students who enrolled by different academic years also perceived different level of satisfaction.

สารบัญ

หน้า

ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญเรื่อง	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ประวัติความเป็นมาของสำนักส่งเสริมวิชาการ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
การอภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	95
ภาคผนวก ข ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือสำหรับการวิจัย	103
ภาคผนวก ค การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม	110
ภาคผนวก ง แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของนครราชสีมาและมอญแกม ...	115
ภาคผนวก จ ประวัติย่อผู้วิจัย	117

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามคณะและประเภท.....	35
ตารางที่ 2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามคณะและประเภท.....	35
ตารางที่ 3	จำนวนแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างและ ได้รับคืน.....	38
ตารางที่ 4	จำนวนและรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	41
ตารางที่ 5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้าน	42
ตารางที่ 6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ	43
ตารางที่ 7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน	44
ตารางที่ 8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล	45
ตารางที่ 9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	46
ตารางที่ 10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศของนักศึกษา	47
ตารางที่ 11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทของนักศึกษา	48
ตารางที่ 12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา	49
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปีที่เข้าศึกษาของนักศึกษา	50

ตารางที่ 14	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมของนักศึกษา ที่เข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2544	51
ตารางที่ 15	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล ของนักศึกษาที่เข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2544	52
ตารางที่ 16	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ ของนักศึกษาที่เข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2544 ..	53
ตารางที่ 17	ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จากจำนวนนักศึกษา 375 คน	54
ตารางที่ 18	ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ	55
ตารางที่ 19	ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน	56
ตารางที่ 20	ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล	57
ตารางที่ 21	ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	58
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	59
ตารางที่ 23	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้าน	60
ตารางที่ 24	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ	61
ตารางที่ 25	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน	62

ตารางที่ 26	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล	63
ตารางที่ 27	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านโสตทัศนูปกรณ์	64
ตารางที่ 28	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศของอาจารย์	65
ตารางที่ 29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทของอาจารย์	66
ตารางที่ 30	การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัดของอาจารย์.....	67
ตารางที่ 31	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมของอาจารย์ จำแนกตามคณะที่สังกัด	68
ตารางที่ 32	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด	69
ตารางที่ 33	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียนของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด	70
ตารางที่ 34	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผลของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด	71
ตารางที่ 35	ปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จากจำนวนนักศึกษา 186 คน	72

ตารางที่ 36	ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ	73
ตารางที่ 37	ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน	74
ตารางที่ 38	ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล	75
ตารางที่ 39	ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	76

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.....	7
แผนภาพที่ 2	แสดงแผนภูมิโครงสร้างการจัดองค์กร สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	12
แผนภาพที่ 3	แสดงแผนภูมิลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ของ Maslow	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) มุ่งเน้นพัฒนา “คน” และ “คุณภาพของคน” โดยยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนโดย “คน” เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริงและดำเนินการอย่างต่อเนื่องในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) ซึ่งเป็นแผนที่อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช มาเป็นปรัชญานำทางการพัฒนาและบริหารประเทศ เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ชี้นำทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในสังคมไทย การเสริมสร้างฐานรากของสังคมให้เข้มแข็ง การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้มีความสมดุลยั่งยืน และการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545, ออนไลน์) และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ระบุให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ขึ้น โดยมีหมวดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาของรัฐ คือ มาตรา 31 ระบุให้กระทรวงมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผน มาตรฐานการศึกษา สนับสนุนทรัพยากร ติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการจัดการศึกษา และหมวดที่เกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา คือ มาตรา 48 ระบุให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมาตรา 49 ระบุให้มีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 16, 24-25) ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งต้องยึดปฏิบัติบริหารจัดการสถานศึกษาโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการประเมินจากหน่วยงานภายนอกและองค์ประกอบหนึ่งของยุทธศาสตร์การประเมินคุณภาพการบริหารในสถานศึกษาจากหน่วยงานภายนอก ก็คือ การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์, 2543 :16-19)

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งซึ่งทำหน้าที่จัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ โดยมีภารกิจหลัก คือ ผลิตและพัฒนาบัณฑิตสาขาการศึกษา สาขาศิลปศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาบริหารธุรกิจ ให้มีศักยภาพตามความต้องการของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาท้องถิ่น ทำการวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมวิชฐานะครู สถาบันได้เปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีสำหรับนักศึกษาภาคปกติ การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (ภาค กศ.บป.) และระดับปริญญาโทสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ โดยมุ่งหวังที่จะกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเพื่อสนองความต้องการทางการศึกษาของบุคลากรประเภทต่าง ๆ ที่ขาดโอกาสเข้าศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อยกระดับการศึกษาของผู้ประกอบอาชีพสาขาต่าง ๆ ให้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพและส่งผลดีต่อประเทศชาติโดยรวม (คู่มือนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544 : 3-4) โดยสถาบันได้กำหนดให้สำนักส่งเสริมวิชาการ เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการทางวิชาการและบริการสารสนเทศแก่นักศึกษาและอาจารย์ ให้ได้รับความสะดวกในทุก ๆ ด้าน จึงได้พัฒนาหน่วยงานโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการให้มีความพร้อมทางด้านข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และช่วงเวลากการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพโดยนักศึกษาและอาจารย์เกิดความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนและสามารถวางแผนการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการดังกล่าวมาแล้ว ส่งผลให้นักศึกษาและอาจารย์เกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อนักศึกษาและอาจารย์จำนวนมากมาใช้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ อาจก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ สถานที่ให้บริการและเทคโนโลยีที่ให้บริการไม่เหมาะสม หรือบกพร่องทางด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ สำหรับปัญหาที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ปัญหาของการให้บริการรับลงทะเบียนรายวิชาของสำนักส่งเสริมวิชาการ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของนักศึกษา เช่น นักศึกษาบางรายไม่อ่านรายละเอียดในคำชี้แจงการลงทะเบียน บางรายกรอกรายละเอียดในใบลงทะเบียนแบบคอมพิวเตอร์ผิดพลาดหรือระบายไม่ถูกต้อง บางรายไม่ตรวจสอบผลการลงทะเบียนรายวิชาที่สำนักส่งเสริมวิชาการออกให้ บางรายไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือระเบียบในการยื่นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนเกินหรือขอเรียนสมทบ บางรายเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติมีมากเกินไป เป็นต้น

2. ปัญหาที่เกิดจากอาจารย์ผู้สอน เช่น อาจารย์ผู้สอนบางรายส่งผลการเรียนล่าช้าทำให้มีผลกระทบต่อภาระลงทะเบียนรายวิชาของนักศึกษา อาจารย์ผู้สอนรับลงทะเบียนรายวิชาในชั้นเรียนโดยไม่ผ่านสำนักส่งเสริมวิชาการ เป็นต้น

3. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ให้บริการล่าช้าและขาดจิตสำนึกในการบริการ ขาดความชำนาญในการบริการ ใช้วาจากริยาไม่เหมาะสม ขาดความรู้ในด้านกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น

4. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการ เช่น การรับลงทะเบียนรายวิชาแต่ละครั้งจะมีนักศึกษาจำนวนมากมาติดต่อขอลงทะเบียนและเมื่อเทียบกับอัตราส่วนของผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ รายวิชาที่นักศึกษาแจ้งลงทะเบียนไว้บางหมู่เรียนมีจำนวนนักศึกษามากเกินไปเมื่อเทียบกับขนาดของห้องเรียนหรือบางรายวิชาหมู่เรียนเป็นห้องเรียนขนาดใหญ่สื่อการเรียนการสอนที่มีไม่เหมาะสม เป็นต้น

5. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่และเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการคับแคบไม่เหมาะแก่การให้บริการรับลงทะเบียนรายวิชา และในส่วนของเทคโนโลยีที่ให้บริการ โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอที่จะรองรับในบางช่วงที่มีงานปริมาณมากและเกิดการขัดข้องในขณะให้บริการอยู่เสมอ

จากปัญหาดังกล่าว นับว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด มากน้อยเพียงใด และมีปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างไร เพราะถ้านักศึกษาและอาจารย์ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ อาจเป็นเหตุให้การเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ขาดประสิทธิภาพและคุณภาพ หรือผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกล่าวดำนิวิจารณ์ในแง่ลบต่าง ๆ ส่งผลเสียแก่สถาบันและอาจทำให้นักศึกษามีจำนวนลดลงในปีการศึกษาต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในหน่วยงานสำนักส่งเสริมวิชาการจึงต้องการทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกันและอาจารย์ที่มีสถานภาพต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

3. เพื่อศึกษาปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

4. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์มาปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

2. อาจารย์ที่สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินการพัฒนางานบริการด้านวิชาการ และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาค กศ.บป. ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จากคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 14,045 คน

1.2 อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ จากคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 352 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาค กศ.บป. ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จาก คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะ วิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 375 คน

2.2 อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ จากคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้าน- สมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 186 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ ของนักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่

- ชาย
- หญิง

3.1.2 ประเภทของอาจารย์ ได้แก่

- อาจารย์
- อาจารย์พิเศษ

3.1.3 ประเภทของนักศึกษา ได้แก่

- ภาคปกติ
- ภาค กศ.บป.

3.1.4 คณะที่สังกัดของนักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่

- ครุศาสตร์
- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- วิทยาการจัดการ

3.1.5 ปีที่เข้าศึกษาของนักศึกษา ได้แก่

- พ.ศ. 2541
- พ.ศ. 2542
- พ.ศ. 2543
- พ.ศ. 2544

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านงานเลขานุการ
- ด้านงานทะเบียน
- ด้านงานประมวลผล
- ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากภาระงาน แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (ดังแสดงในแผนภาพที่ 1) ดังนี้

1. จากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนมาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยกำหนดเพศของนักศึกษาและอาจารย์ ประเภทของนักศึกษาและอาจารย์ คณะที่สังกัดของนักศึกษาและอาจารย์ และปีที่เข้าศึกษาของนักศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ

2. จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปนิยามคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดี หรือความพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่ได้รับจากการให้บริการ และนำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม

3. จากการศึกษาโครงสร้างของสำนักส่งเสริมวิชาการ ผู้วิจัยได้นำมาประมวลและกำหนดเป็นหัวข้อคำถามของตัวแปรตาม จากงาน 4 ด้าน คือ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน ด้านงานประมวลผล และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

4. จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประมวลเป็นข้อคำถามย่อยเพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจจากการให้บริการ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (Maslow : 2001, online.)

4.2 ทฤษฎี X, Y ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องผู้รับบริการต้องการได้รับความสนใจ ใส่ใจ การให้คำปรึกษาแนะนำจากผู้ให้บริการ (พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 49)

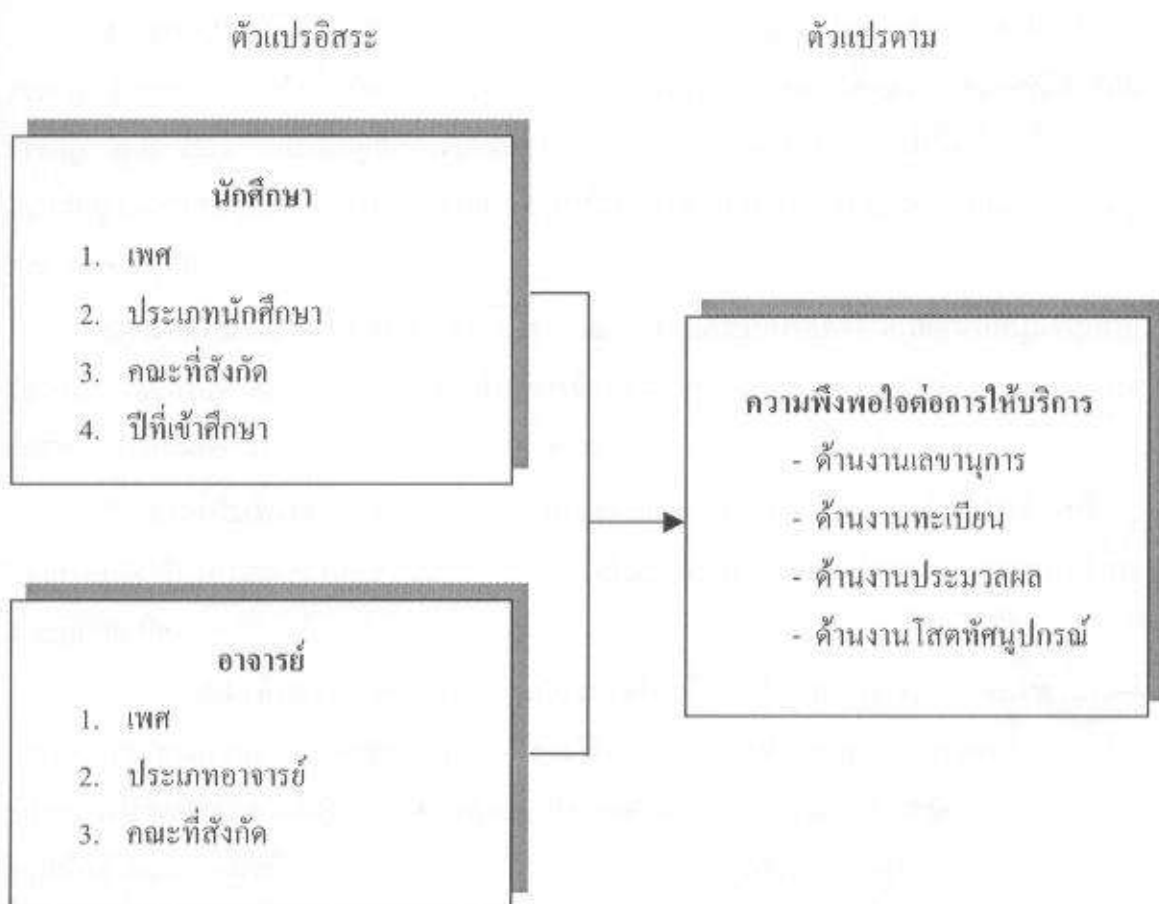
4.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom's Expectancy Theory) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในด้านความเสมอภาค ความสม่ำเสมอ และความถูกต้องของข้อมูลที่จะได้รับ (พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 216-217)

4.4 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference Theory) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ (Meivin L.Defleur, 1970 : 99-122)

4.5 ทฤษฎีการสื่อสารงานนวัตกรรม (Innovation Theory) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเทคโนโลยีหรือนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ (Rogers Everette M., 1971)

4.6 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องของบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 14)

แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดี หรือความพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. **นักศึกษาภาคปกติ** หมายถึง นักศึกษาที่เข้าศึกษาในวันเวลาราชการ วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (คู่มือนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544 : 39)

3. **นักศึกษาภาค กศ.บป.** หมายถึง นักศึกษาที่เข้าศึกษาตามโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการที่กำลังศึกษานอกเวลาราชการ (คู่มือนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544 : 39)

4. **อาจารย์ประจำ** หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติงานประจำ หรือช่วยราชการและปฏิบัติงานประจำ ณ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (พระราชบัญญัติสภาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538, 2540 : 35)

5. **อาจารย์พิเศษ** หมายถึง ผู้มีคุณวุฒิเหมาะสมและมีได้เป็นอาจารย์ประจำในสถาบันราชภัฏ ซึ่งสถาบันแต่งตั้งขึ้นประจำปีการศึกษาตามที่ระบุในมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 และเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบและมีชั่วโมงสอนประจำวิชาหนึ่งวิชาใดที่กำหนดไว้ในหลักสูตรของสถาบันราชภัฏในแต่ละปีการศึกษาที่ทำการสอน (พระราชบัญญัติสภาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538, 2540 : 63)

6. **สำนักส่งเสริมวิชาการ** หมายถึง หน่วยงานที่สถาบันจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการ โดยทำหน้าที่ประสานงานและให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (รายงานการประเมินตนเอง, 2544 : 1)

7. **การให้บริการ** หมายถึง การอำนวยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ทางด้านบริการวิชาการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จากการบริการ 4 กลุ่มงาน คือ

7.1 **ด้านงานเลขานุการ** เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับตารางสอนและตารางสอบ การจัดสอบกลางภาคและจัดสอบปลายภาค การใช้ห้องเรียนและห้องสอบ การสอบคัดเลือกนักศึกษา การจัดทำคู่มือนักศึกษา การจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การจัดทำและตรวจสอบเอกสาร การเบิกค่าสอน งานบริการติดต่อสอบถาม การรับส่งเอกสาร การจัดทำและแจกคำสั่งต่าง ๆ และงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ,

7.2 ด้านงานทะเบียน เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนประวัตินักศึกษา สถานภาพนักศึกษา การย้ายสถานศึกษา การอาศัยเรียนค้างสถาบัน การขอเปลี่ยนแขนงวิชา การขอเปลี่ยน ชื่อ- สกุล / ชศ / คำนำนำนาม การขอเรียนสมทบ การเทียบโอนหน่วยกิต งานวัดผลการสำเร็จการศึกษา งานตรวจสอบคุณวุฒิ การขึ้นทะเบียนบัณฑิต งานสถิติและบริการสารสนเทศ การออกใบปริญญาบัตร และใบรับรองต่างๆ เป็นต้น

7.3 ด้านงานประมวลผล เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนรายวิชา การจัดทำสรุปผลการลงทะเบียน การจัดทำสรุปการชำระเงินผ่านธนาคาร การจัดทำบัญชีรายชื่อนักศึกษาตามรายวิชา การจัดทำใบส่งผลการเรียน บริการดูแลผลการเรียนด้วยแถบรหัสบาร์โค้ดและทางอินเทอร์เน็ต บริการตรวจสอบค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ การออกเอกสารประกอบการเบิกค่าสอน บริการตรวจสอบและแบบสอบถาม การจัดทำบัญชีผู้ขอจบและผู้จบการศึกษา งานจัดทำใบรายงานผลการเรียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นต้น

7.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อการเรียน การสอน การบริการติดตั้งและตรวจเช็คเครื่องฉายข้ามศีรษะ เครื่องขยายเสียง โทรทัศน์ และวีดิทัศน์ ในห้องเรียนทุกอาคาร บริการใช้ห้องประชุมพร้อมโสตทัศนูปกรณ์ บริการให้ยืมอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน การควบคุม ตรวจเช็คและซ่อมระบบโทรศัพท์ของสถาบัน เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหาที่เป็นเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับชั้น ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักส่งเสริมวิชาการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักส่งเสริมวิชาการ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง ที่มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 คณะ และ 6 สำนัก คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัยและบริการวิชาการ สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวางแผนและพัฒนา สำนักศิลปวัฒนธรรม และสำนักส่งเสริมวิชาการ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร ลงวันที่ 27 กันยายน พุทธศักราช 2542 สถาบันจัดตั้งสำนักส่งเสริมวิชาการโดยมีฐานะเทียบเท่าคณะให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนงานวิชาการ การบริหารงานของสำนักส่งเสริมวิชาการอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและบังคับบัญชาของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบัน ภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการจะเกี่ยวข้องกับงานเลขานุการ งานทะเบียน งานประมวลผล และงานโสตทัศนูปกรณ์ โดยมีปรัชญาว่า “ประสานงานและให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ” และกำหนดวิสัยทัศน์ใน

การดำเนินงาน 4 ประการ คือ เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการ บริการจัดการด้านวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และระบบเทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลทาง วิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งกลางในการจัดเก็บข้อมูลของนักศึกษาในด้านการเรียนและ การวัดผลการศึกษา เป็นแหล่งกลางในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป และเป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับคณะ ศูนย์ สำนักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2543) โดยมีโครงสร้างการจัดองค์กรและภาระงานของกลุ่มงานดังแสดงในแผนภาพที่ 2

จากโครงสร้างการจัดองค์กรของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การบริหารงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน คือ งานเลขานุการ งานทะเบียน งานประมวลผล และงานโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งมีการปฏิบัติงานให้บริการพอสรุปได้ดังนี้

1. งานเลขานุการ ภารกิจหลัก คือ การรวบรวมตารางสอนและตารางสอบ งานจัดสอบ กลางภาคและปลายภาค งานการสอบคัดเลือกนักศึกษา งานประสานงานกับคณะ งานจัดทำคู่มือ นักศึกษา งานจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา งานการใช้ห้องเรียน งานบริหารธุรการในสำนัก งาน งบประมาณ งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานบริหารบุคคลภายในสำนัก งานบริการติดต่อสอบถาม และ งานประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

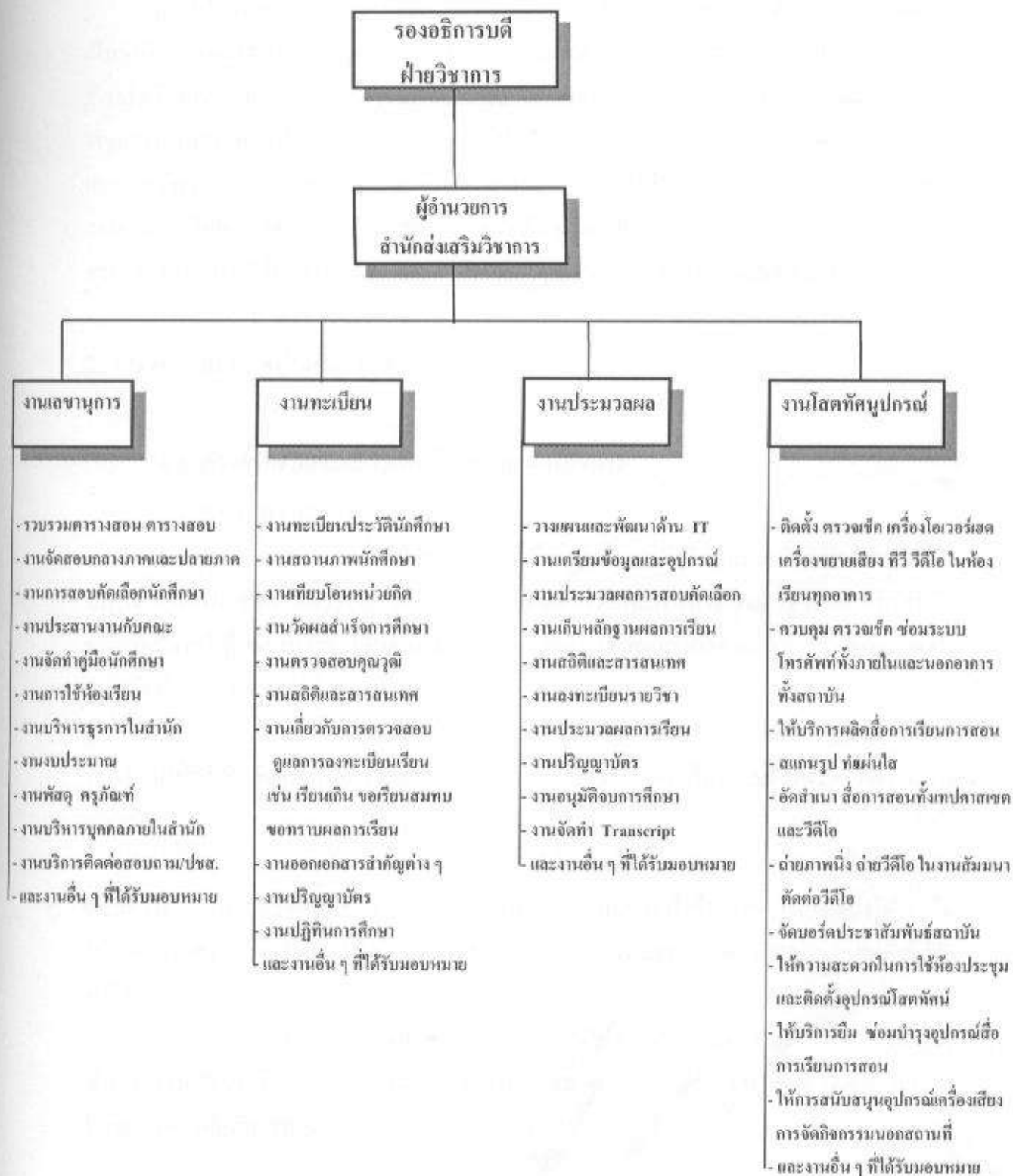
2. งานทะเบียน ภารกิจหลัก คือ งานทะเบียนประวัตินักศึกษา งานปฏิทินการศึกษา งานสถานภาพนักศึกษา งานเทียบโอนหน่วยกิต งานวัดผลสำเร็จการศึกษา งานตรวจสอบคุณวุฒิ งานสถิติและสารสนเทศ งานเกี่ยวกับการตรวจสอบดูแลการลงทะเบียนเรียนสมทบ งานออกเอกสาร สำคัญต่าง ๆ งานปริญญาบัตร งานจัดทำทรานสคริปต์รุ่นเก่า ฯลฯ

3. งานประมวลผล ภารกิจหลัก คือ งานเตรียมข้อมูลและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี งาน ประมวลผลการสอบคัดเลือก งานจัดเก็บหลักฐานผลการเรียน งานฐานข้อมูลทางสถิติและสารสนเทศ งานฐานข้อมูลสถานภาพนักศึกษา งานลงทะเบียนรายวิชาและจัดทำสรุปการชำระเงินผ่านธนาคาร งานประมวลผลการเรียน งานฐานข้อมูลการเทียบโอน ยกเลิกและยกเว้นวิชาเรียน งานบริการตรวจ สอบผลการเรียนด้วยระบบบาร์โค้ดและทางอินเทอร์เน็ต งานบริการตรวจกระดาษคำตอบ งานฐาน ข้อมูลปริญญาบัตร งานอนุมัติจบการศึกษา งานจัดทำทรานสคริปต์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

4. งานโสตทัศนูปกรณ์ ภารกิจหลัก คือ งานติดตั้งและตรวจสอบสื่อการเรียนการสอนใน ห้องเรียนทุกอาคาร งานควบคุมตรวจเช็คและซ่อมระบบโทรศัพท์ทั้งภายในและนอกสถาบัน ให้ บริการผลิตสื่อการเรียนการสอน งานสแกนรูปและทำแผ่นใส งานอัดสำเนาสื่อการสอนทั้งเทป ภาสเชดและวีดีโอ งานถ่ายภาพนิ่ง วีดีโอ ตัดต่อวีดีโอในงานสัมมนา งานจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์

แผนภาพที่ 2 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการจัดองค์กร สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

โครงสร้างการจัดองค์กร



แหล่งที่มา : คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ

สถาบัน ให้ความสะดวกในการใช้ห้องประชุมและติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศน ให้บริการยืมอุปกรณ์สื่อ การเรียนการสอน ให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องเสียงการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ดำเนินการเรื่อง ชื่อ จ้าง ช่อมบำรุงอุปกรณ์โสตทัศนประจำห้องเรียนของสถาบัน ฯลฯ

การให้บริการทั้งสี่ด้านดังที่กล่าวมาเป็นงานบริการที่จะต้องดำเนินการตั้งแต่นักศึกษาเริ่มเข้า เป็นนักศึกษาของสถาบันจนกระทั่งจบการศึกษา และเกี่ยวเนื่องกับอาจารย์ที่ต้องใช้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการตลอดเวลาเพราะภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการประการหนึ่ง คือ เป็นผู้ประสาน งานและสนับสนุนการเรียนการสอนแก่อาจารย์ให้ได้รับความสะดวกและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าเป็นงานบริการที่ให้แก่นักศึกษาและอาจารย์ทั้งโดยทาง ตรงและทางอ้อม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสถาบัน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการเพื่อให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ให้นิยามความหมายเกี่ยวกับการ บริการ อาทิเช่น ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์, 2542 : 28)

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง การบริการ ว่าเป็นการปะทะสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่จ่อ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู”

คอตเลอร์ (Kotler, 1988 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ ปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัว ตนได้

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายการให้บริการว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539 : 45)

จากความหมายของการบริการตามที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.1.2 องค์ประกอบของการบริการ

การบริการ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิริยาตอบสนองที่เหมาะสม (2) ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม (3) ระบบสนับสนุนบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากร และการติดตามประเมินผล (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2545, ออนไลน์)

การบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 ประการ คือ (1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี (2) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี และความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ กล่าวคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะพอใจที่ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (ปราณี กิริติธร, 2543 : 25 – 28)

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

8. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
9. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
10. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่
ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
11. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับ
ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการ
สวยงาม สะอาด

2.1.3 ลักษณะของการบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงลักษณะงานของการบริการแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์, 2539)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือก่อนได้รับบริการ ดังนั้นการบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญญาลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.1 สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่น ออกแบบสถานที่บริการให้โอ้อวดเกิดความคล่องตัวแก่ผู้ใช้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดื่มด่ำให้เสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ทำหน้าที่บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อประชาสัมพันธ์และเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตรา เครื่องหมายตรา หรือเครื่องหมายที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการ

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกบริการ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ให้บริการ

ลักษณะของการบริการนอกเหนือจากที่กล่าวมานั้นยังมีลักษณะที่สำคัญอีก 4 ประการ คือ (ปราณี กิริติธ, 2543)

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การให้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและตรงตามกำหนด

การให้บริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมียุทธศาสตร์ของการบริการที่ดีซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีมีลักษณะดังนี้ (ริน ช่างสาร, 2537 : 1-8)

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา

6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียว

7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองตอบความต้องการให้เป็นที่น่าพอใจ

8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

2.1.4 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี เป็นการบริการที่สามารถบริการให้ประชาชนประทับใจในงานบริการ โดยยึดจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อประชาชน และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อที่ว่าด้วยจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการชก 2545, ออนไลน์)

1. พึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน กรณีเรื่องที่ไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนที่จะปฏิบัติได้ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำให้ติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น

2. พึงปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะพึงให้กัน โดยเสนอหาจากผู้มาติดต่อ หรือหากได้รับแล้วและทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัยให้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติมดังนี้ (رين ชางสาร : 2537)

1. มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ

2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจและจริงจังต่อการทำงาน

3. ถืองานข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ

4. ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ

5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี

7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและมีความรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณภาพและรับผิดชอบ
9. ประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์
10. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
11. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
12. มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
13. รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล
14. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
15. ไม่ประจบสอพลอ
16. รู้จักแก้ปัญหา ไม่สร้างปัญหา
17. ถืองานของชาติสำคัญกว่างานของตน
18. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2.1.5 ประสิทธิภาพของการบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น ลดเวลาให้บริการแต่ละรายเพื่อเพิ่มปริมาณ
3. เปลี่ยนบริการเป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานในการให้บริการ
4. การให้บริการที่ปลดการให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
5. การให้บริการที่ปลดการให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการให้บริการในการรักษาพยาบาลลง
6. การให้สิ่งจูงใจสินค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของหน่วยงาน เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง (ปราณี กิริติธร, 2543)

หน่วยงานที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย และ เอสซีโอนี่ (Amitai Etzioni, 1964 : 37) ได้เสนอแนวคิดในการพิจารณา ประสิทธิภาพขององค์กรไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือว่าเป็นเครื่องชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างหนึ่ง

จากแนวความคิดของการให้บริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ในการให้ข้อมูล ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความกระจำและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกประทับใจ พึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ ในที่นี้มีผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ความหมายของความพึงพอใจ อาทิเช่น ชาริณี เศรษฐินา (2530 : 11-12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดความรู้สึกพอใจ หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321- 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

พิน กงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก รู้สึกชอบ รู้สึกยินดี รู้สึกเต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านวัตถุและด้านจิตใจ

เดสเลอร์ (Dessler, 1983 : 23) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับสนองตอบตามความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและในทางตรงกันข้ามหากเกิดทัศนคติทางลบจะหมายถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2.2.2 แนวคิดของความพึงพอใจ

แนวคิดของความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ อาทิเช่น แชลลี (Maynard W. Shelly, 1975 : 215) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางบวกจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและเป็นความสุขที่มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่นๆ

ฟิตเจอร์รัลด์ และ ดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980 : 586) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ซึ่งได้ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการอย่างแท้จริง การประเมินผลแต่ละคนจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ เกณฑ์ของแต่ละบุคคล การตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ที่เกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

แม็คคอกมิก และ แดเนียล (E.J.McCormick & I.R.Daniel, 1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 36-38) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ ว่าเป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของคนต่อการปฏิบัติที่ได้รับและคาดหวัง และถ้าผลการทำงานที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพอใจ และความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความสุขอย่างมากต่อการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีในตัวสินค้าและบริการนั้น จนกลายเป็นพฤติกรรมซ้ำซ้ำและบอกต่อในที่สุด

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล และขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้ (ทรงศักดิ์ พลดาหาญ, 2543 : 35)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะและมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ที่สร้างความยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เช่น ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะเปิดและปิดเวลาใด หรือเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการมีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ความพึงพอใจของประชาชนจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้องและลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อย การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานชัดเจน

4. ความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยจัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง บริการน้ำดื่ม

5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวานและยิ้มแย้มแจ่มใส

6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่อผู้ติดต่อจากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงงานการให้บริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ และเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร

2.2.4 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ เพียงใด นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและการวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการอาจกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไซสมบัตติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอเรื่องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มคนที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการบริการ สถานที่ ระยะเวลา และพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการหนึ่งที่ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังการรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้สังเกตจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสม ความสะดวก จุดมุ่งหมาย และขนาดของกลุ่มประชากร ที่จะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือได้

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งที่ได้รับ โดยตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการของบุคคลมีหลายระดับและหากได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความพึงพอใจ การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้นั้น การให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาส โลว์ (Maslow, 2001, online) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนถึงตายที่ไม่มีวันสิ้นสุด และทฤษฎีของมาส โลว์ ได้จัดประเภทความต้องการตามความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการขั้นนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความรู้สึกต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดกับชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพและความมั่นคงในการดำรงชีวิต ความต้องการการปกป้องคุ้มครอง เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการความรัก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และความต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและหมู่คณะ เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการเป็นผู้ให้และการเป็นผู้ที่ได้รับซึ่งความรัก อารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการการยกย่องสรรเสริญ หรือต้องการความนับถือ ความมีคุณค่าจากสังคม ตลอดจนความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการได้รับการเคารพนับถือ ศักดิ์ศรี ความรู้ ความสามารถ สถานภาพที่ดีและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

แผนภาพที่ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



มาสโลว์ มีความเห็นว่าความต้องการทั้ง 5 ระดับนี้ ให้ความสำคัญค่อนมนุษย์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เท่ากันเสมอไป คือ ความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นก็จะเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการของคนสูงกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการสนองความต้องการของคนสูงขึ้นไปตามลำดับจนถึงความต้องการสูงสุด คือความต้องการความสำเร็จในชีวิตและไม่มีใครยินดีกับความต้องการขั้นพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

จากทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีต่ออาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ตลอดจนความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้รับบริการ

2.3.2 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

แมคเกรเกอร์ (McGregor) ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับเรื่องของการสร้างแรงจูงใจ โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนไว้ ดังนี้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 49)

ทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ ได้กล่าวถึงพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎี X ดังนี้คือ

1. คนส่วนใหญ่โดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงงาน ไม่สนใจงาน
2. คนส่วนใหญ่ขาดความทะเยอทะยานและต้องการช่วยกันทำงาน
3. คนส่วนใหญ่ชอบทำงานตามได้รับคำสั่ง ไม่มีความคิดสร้างสรรค์
4. คนส่วนใหญ่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. คนส่วนใหญ่ถูกหลอกง่ายและไม่ฉลาด

ทฤษฎี Y จะมองมนุษย์ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ดังนี้คือ

1. คนไม่ได้มีความเกียจคร้าน มีความสนใจงาน ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
2. คนไม่ชอบการบริหารงานด้วยการใช้อำนาจ แต่ชอบมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
3. คนชอบตั้งเป้าหมายของตนเองมากกว่าให้คนอื่นกำหนดให้
4. คนมีความรับผิดชอบ

จากทฤษฎีดังกล่าว จะแบ่งมนุษย์ออกเป็นสองประเภท คือ ประเภทแรกจะมองมนุษย์ในด้านลบและประเภทที่สองจะมองมนุษย์ในด้านบวก ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกและการเกิดแรงจูงใจของคนเรานั้นก็จะแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการและต้องการความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำจากผู้ให้บริการ

2.3.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom's Expectancy Theory)

วูรัม (Vroom) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยให้ความเห็นว่าการจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของบุคคลต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น วูรัมทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ สิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรารถนา และได้สรุปทฤษฎีความคาดหวังไว้ดังนี้ (หยอม วงศ์สารศรี, 2534 : 216-217)

$$\begin{array}{ccc} \text{แรงจูงใจ} & = & \text{ความอยาก X ความคาดหวัง} \\ \text{(Motivational Force)} & & \text{(Valence X Expectancy)} \end{array}$$

จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคคลจะได้รับผลโดยตรงจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับตัวเอง ดังนั้น การที่จะทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงการรับรู้ของปัจเจกบุคคล ทั้งนี้แต่ละคนจะมีความคาดหวังและมีความอยากเฉพาะคนเป็นตัวแทนแสดงพฤติกรรม

จากทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยนี้ในเรื่องของความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับความเสมอภาค ความสม่ำเสมอจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคาดหวังจะได้รับเอกสารหรือข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็วจากการให้บริการของผู้ให้บริการ

2.3.4 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference Theory)

เมลวิน เดอเฟลอร์ (Meivin L.Defleur, 1970 : 199 – 122) ได้นำหลักการของสิ่งเร้าและการตอบสนองมาดัดแปลงภายใต้สมมติฐานว่า ผู้รับข่าวสารข้อมูลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในทางจิตวิทยา เช่น ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อ ทำให้ความสนใจในการรับข่าวสาร หรือการตีความหมายข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

ทฤษฎีนี้ชี้ว่า สารจากสื่อมวลชนประกอบด้วยลักษณะเชิงสิ่งเร้าบางประการ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อลักษณะแห่งบุคลิกภาพของผู้รับสารอย่างเห็นได้ชัด ทฤษฎีสิ่งเร้าและการตอบสนองที่ดัดแปลงแล้วยอมให้มีตัวแปรแทรกซ้อน คือ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพแทรกเข้ามา ดังนั้นเดอเฟลอร์ จึงได้เสนอหลักพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนี้

1. บุคคลมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดในด้านบุคลิกภาพและสภาพทางจิตวิทยา
2. ความแตกต่างดังกล่าวนี้ บางส่วนเกิดจากความแตกต่างทางชีวภาพ หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วเกิดจากความแตกต่างในการเรียนรู้จากสังคม
3. บุคคลที่ได้รับการเลี้ยงดูภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป
4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อและบุคลิกภาพ อันเป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคลแตกต่างกันออกไป

ความแตกต่างดังกล่าวข้างต้น ทำให้มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารข้อมูล หรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลหรือการเลือกจดจำข่าวสารข้อมูล จึงทำให้การตอบสนองหรือผลลัพธ์ที่ออกมาได้สอดคล้องหรือเป็นไปตามเจตนาของผู้เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเสมอไป

โครงสร้างเชิงเหตุผลของทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล แสดงให้เห็นได้ในลักษณะดังนี้



เหตุ คือ ข่าวสารที่ผู้ส่งสารป้อนให้ผู้รับสาร

กระบวนการที่แทรกตรงกลางหรือตัวแปรแทรกซ้อน ได้แก่ ลักษณะ บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผลของการสื่อสาร

ผล คือ การรับรู้ข่าวสาร การเกิดทัศนคติ และความเชื่อที่แตกต่างกันออกไป

ทฤษฎีนี้ สนับสนุนการศึกษาวิจัยว่า ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากสภาพทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านสภาพแวดล้อม เป็นต้น ย่อมทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น และการยอมรับสื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกัน อาจเป็นผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ให้บริการอาจไม่สอดคล้องกับเจตนาของผู้ให้บริการที่ได้เผยแพร่ข้อมูลเสมอไป

2.3.5 ทฤษฎีการสื่อสารงานนวัตกรรม (Innovation Theory)

นวัตกรรม เป็นคำศัพท์ที่กรมวิชาการบัญญัติขึ้นใช้ หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเพิ่มเติมวิธีการที่ทำอยู่เดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (กรมวิชาการ, 2545) และโรเจอร์ (Rogers, 1971) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรม ไว้ว่า นวัตกรรมเป็นความคิด การกระทำหรือสิ่งของซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าความคิดนั้นจะเป็นของใหม่โดยนัยของเวลาตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นของใหม่ โดยความเห็นของบุคคลจะเป็นเครื่องตัดสินการตอบสนองที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับตน สิ่งนั้นถือเป็นนวัตกรรม

การสื่อสารงานนวัตกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (เสถียร เขยประพัน, 2525: 2)

1. การประดิษฐ์ คือ กระบวนการที่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ได้รับการพัฒนาหรือประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ที่รวมเรียกว่า นวัตกรรม เช่น มีการคิดค้นการสื่อสารรูปแบบใหม่ คือ การบริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วกว่าบริการในรูปแบบเดิม ๆ

2. การเผยแพร่ คือ การที่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ได้รับการแนะนำ เผยแพร่ และถ่ายทอดไปยังสมาชิกผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. ผล คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบสังคม อันเนื่องมาจากการเผยแพร่สิ่งใหม่ทำให้เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม เช่น การที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยอมรับหรือไม่ยอมรับบริการผ่านอินเทอร์เน็ต การรับรู้ข้อมูลที่ค้นหาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

นวัตกรรมจะเข้าสู่ระบบสังคมได้ จะต้องมีการเผยแพร่เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในสังคม ดังที่ คาทซ์และเลวิน (Katz and Levin, 1963) ให้คำนิยามของคำว่า การเผยแพร่ นวัตกรรม ไว้ว่า “เป็นการยอมรับแนวความคิดและข้อปฏิบัติใหม่โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอาศัยสื่อหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ขึ้นอยู่กับโครงสร้าง ระบบวัฒนธรรม ค่านิยมทางสังคม” นอกจากนี้ โรเจอร์ (Rogers, 1983) ยังให้คำจำกัดความของการเผยแพร่ นวัตกรรม ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ นวัตกรรมถูกสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารในช่วงระยะเวลาหนึ่งไปยังสมาชิกในระบบสังคมและการเผยแพร่ นวัตกรรม

การยอมรับ นวัตกรรมมาใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผล ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอัตรา การยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นมีหลายมิติ เช่น มิติของเวลา คือรับไปใช้ได้ช้าหรือเร็ว และมิติของ ปริมาณคือรับได้มากหรือน้อย ทั้งปริมาณของนวัตกรรมและปริมาณการใช้นวัตกรรม และโรเจอร์ได้ นิยามคำว่า “การยอมรับ นวัตกรรม” หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้น ไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีกว่าและมีประโยชน์มากกว่า ทั้งนี้อาศัยปัจจัยหรือคุณลักษณะที่ทำให้ บุคคลยอมรับ นวัตกรรม ซึ่งมีกระบวนการตัดสินใจยอมรับ นวัตกรรม 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ คือ ขั้นที่บุคคลสัมผัส นวัตกรรมเป็นครั้งแรก และแสวงหาความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น จะช่วยให้บุคคลเข้าใจวิธีการใช้และยอมรับ นวัตกรรมอย่างมีเหตุผล

2. ขั้นการสนใจ คือ ขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ นวัตกรรม และต้องการแรง เสริมทัศนคติที่มีต่อ นวัตกรรมนั้น โดยหาจากการติดต่อกันระหว่างบุคคล ในการพัฒนาความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ นวัตกรรมนี้

3. ขั้นการตัดสินใจ คือ เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับ นวัตกรรม โดยเพื่อนที่มี ประสิทธิภาพเกี่ยวกับ นวัตกรรมจะมีบทบาทเป็นการทดลอง นวัตกรรมผ่านบุคคลอื่น เพื่อประมาณว่า นวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เพียงพอที่จะยอมรับหรือไม่

4. ขั้นการยืนยัน คือ การยืนยันจะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจสักระยะเวลาหนึ่ง การแสวงหา ความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรม ตลอดจนคำแนะนำจากบุคคลรอบข้างจะมีบทบาทมากขึ้น

จากทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องของการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือปรับวิธีการให้บริการที่ทำอยู่เดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ตลอดจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ

2.3.6 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน

(Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships)

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน ได้กล่าวไว้ดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 14)

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน ซึ่ง ซัลลิแวน มีแนวคิดที่ว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพต่อกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมถึงบุคคล ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานสองประการ คือ ความพอใจและความมั่นคง ซึ่งพื้นฐานนี้ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาของบุคลิกภาพตามทัศนของ ซัลลิแวน กล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิต ขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมได้

จากทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น มนุษย์จะมีความต้องการความพอใจและความมั่นคง ซึ่งเป็นพื้นฐานให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยต้องอาศัยความรู้และศิลปะเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและการที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนั้น ยังส่งผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี และในทางตรงกันข้ามหากมีสัมพันธภาพไปในทางลบก็จะส่งผลต่อบุคลิกภาพในทางที่ไม่ดีได้ ผู้วิจัยได้นำมาสนับสนุนงานวิจัยในเรื่องของบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจาก นักศึกษา 421 คน และอาจารย์ 166 คน ที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 พบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากกว่านักศึกษาเพศชาย ในด้านปฏิบัติเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วน

ความพึงพอใจของอาจารย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบ นักศึกษาและอาจารย์ต่างคณะกัน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านอธยาศัยไมตรี ส่วนอาจารย์ที่มี ลักษณะวิชาที่สอนแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมสูงถึงปานกลาง และเมื่อสำรวจจากค่าเฉลี่ยโดยรวมจากการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบมีความแตกต่างกัน ตามคณะวิชา เพศ ชั้นปีการศึกษาของนักศึกษา และลักษณะวิชาที่สอนของอาจารย์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นไปในทางเดียวกันกับ เพ็ญศรี มณีคำ (2538 : บทคัดย่อ) ที่มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบ ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการ 5 ด้าน คือ บริการด้านประมวลผลการศึกษา บริการด้านหนังสือสำคัญ บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา บริการด้านการจัดการการสอนและลงทะเบียนเรียน และบริการด้านบริการวิชาการและสนเทศ จากกลุ่ม ตัวอย่าง 505 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในแต่ละด้านและโดยรวม เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน นักศึกษาต่างคณะกันมีความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาหน่วยกิตสะสมต่างกันมีความพึงพอใจราย ด้านแตกต่างกัน และนักศึกษาคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกันความพึงพอใจรายด้านและโดยรวมไม่ต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของเพ็ญแข ประจณปัจจนิก และ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่วิจัยเปรียบเทียบตามตัวแปรที่กำหนด โดยศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทร- วิโรฒประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ กองบริการการศึกษา สำนัก คอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย หอสมุดกลาง กองกิจการนิสิต และคณะที่สังกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 167 คน ปริญญาโทภาคปกติ 113 คน ภาคพิเศษ 73 คน และ ปริญญาเอก 47 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความต้องการการบริการทุกด้านโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่า นิสิตที่มีอายุน้อยมีความต้องการมากกว่า นิสิตที่มีอายุมาก และนิสิตระดับปริญญาตรีกับระดับปริญญาโททั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ต้องการ การบริการทุกด้านโดยรวมมากกว่านิสิตระดับปริญญาเอก ส่วน สุเทพ ไชยมงคล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 รวม 9 หน่วยงาน ได้แก่ งานการเงิน งานทะเบียน งานอาคารสถานที่ งานแนะแนว

อาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานวัดผลและประเมินผล และงานห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับ ปวส. ปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ทั้ง 6 แห่ง จำนวน 360 คน ผลของการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค โดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นอันดับสุดท้าย และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานวัดผลและประเมินผลอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ คีแสน และเบญจกุล สยังกุล (2534 : 52) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษา ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน เป็นอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยรามคำแหง 7 คณะ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการประมวลผลการศึกษาอยู่ในระดับมาก

สำหรับ หัตถา ชาดิวัฒน์ศิริ (2530 : 119 - 123) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา จำนวน 2,268 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มีหน้าที่ให้บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและทราบประเภทการให้บริการบางอย่างเท่านั้น และปัญหาการให้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงาน และตัวนักศึกษาเอง ส่วนด้านการให้บริการร้อยละ 52 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการ ร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อย และร้อยละ 42.2 รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการ และผลการวิจัยของชนิดา วิทยุฉวีเกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี (2530 : 165) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า บริการการออกใบรับรอง ใบแจ้งผลการเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนงานวิจัยของ สายพิน ธรรมบำรุง (2527 : 120) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา เห็นว่าประกาศทะเบียนวัดผล ซึ่งประกอบด้วย ตารางเรียน ตารางสอน ผลสอบ ใบแจ้งผลการเรียนและการออกใบรับรอง โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และพบว่าผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่าประกาศทะเบียนวัดผลมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากสถานศึกษาที่ทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าวมาแล้ว ยังมีหน่วยงานอื่นที่ให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ อาทิเช่น งานวิจัยของ อังฉรา

โทบุญ (2534 : 192 – 199) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่อบริการ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการบริการ 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่น ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 600 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถและด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ สรุปได้ว่า การวิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับงานบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าสถานศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการประชาชนต่างให้ความสนใจทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสภาพแวดล้อม มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการของหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจนั้นจะขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ศึกษา เช่น เพศ ระดับการศึกษา ประเภท ชั้นปีและอื่น ๆ

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยของเทอร์รี่ (Terry, 1994) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกมหาวิทยาลัยของนักศึกษา จากจำนวน 314 คน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเข้าเรียนของนักศึกษา และมีงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้โดย แคนเตอร์ (Kantor, 1995) ได้ผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกัน คือ พบว่า การบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการที่นักศึกษาจะเรียนต่อในมหาวิทยาลัยเดิมหรือโยกย้ายไปเรียนที่มหาวิทยาลัยอื่น และพบว่านักศึกษาให้ความสำคัญและต้องการบริการด้านใดด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัยมากกว่าด้านอื่น และงานวิจัยของ เบย์ลอค (Baylock, 1992) ก็ได้ทำการประเมินผลการบริการที่ได้จัดให้นักศึกษาชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางเสนอแนะปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยประเมินผล 4 ด้าน คือ การบริการด้านส่วนตัว ด้านสังคม ด้านวิชาการ และสภาพแวดล้อม รวมถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้เป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการตั้งศูนย์ของชนพื้นเมืองเพื่อให้บริการนักศึกษาชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ สเมดลีย์ (Smedley, 1994) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผิวดำที่มีต่อการจัดบริการเชิงสังคมและทางวิชาการ รวมถึงบรรยากาศในมหาวิทยาลัย และวัดลักษณะอื่น ๆ ของนักศึกษาผิวดำ เช่น สภาพครอบครัว เศรษฐกิจและสังคม สุขภาพอนามัย ความคับข้องใจ และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนและคนรู้จัก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาผิวดำ นักศึกษาผิวขาว และนักศึกษาต่างชาติที่กำลังศึกษาอยู่จำนวนเท่า ๆ กันแล้วนำมาเปรียบเทียบ พบว่านักศึกษาผิวดำมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวและนักศึกษาต่างชาติ และพบว่านักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อการบริการและบรรยากาศในมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวดำที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่สูงกว่าด้วย

สำหรับ แอนดรูว์ (Andrew, 1984 : 2067-A อ้างถึงในสุเทพ ไชยมงคล, 2543 : 27) แห่งมหาวิทยาลัยดอนจีน เมดิสัน ได้ศึกษาทัศนะผู้บริหารงานกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุ ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1983 โดยศึกษางานบริการนักศึกษาที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป และเป็นสถาบันขนาดเล็กตามชนบท จากการศึกษา พบว่า มีการให้บริการนักศึกษากลุ่มนี้มากพอสมควร เช่น การให้คำปรึกษาด้านอาชีพการงานทำ การแต่งงาน การให้ความช่วยเหลือเฉพาะกรณี โดยให้มีการสำรวจความต้องการของนักศึกษา การจัดฝึกอบรมครูอาจารย์ และงานบริการที่มีความสำคัญน้อย คือ อัตราค่าธรรมเนียมกิจกรรม การใช้เงินกิจกรรม การบริการสุขภาพ การจัดที่พัก การจัดทำเอกสารของนักศึกษา ส่วนอุปสรรคของการบริหารงานด้านนี้ คือ นักศึกษาขาดความสนใจเพราะมีเวลาไม่เพียงพอ

ส่วนงานวิจัยของ คามูเช (Kamuche, 1994) ได้ทำการวิจัยในลักษณะเปรียบเทียบงานบริการของสองมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ และมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัส โดยศึกษาความพึงพอใจและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยของนักศึกษาภาคบริหารธุรกิจ ที่มีต่อมหาวิทยาลัย 8 ด้าน จากกลุ่มตัวอย่าง 639 คน จากภาควิชาบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาที่จะเข้าเรียน ในมหาวิทยาลัยและพบว่านักศึกษามีความเห็นว่มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งมีภาพพจน์เชิงบวก และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัสมีความพึงพอใจต่อระบบสถาบันและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสูงกว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ และนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าเรียนตั้งแต่ต้นทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เรียนมาในระยะยาว และยังพบอีกว่านักศึกษามีความเห็นว่มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่ง การให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ สรุปได้ว่า การให้บริการของสถานศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งของการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นสำคัญ และสถานศึกษาในต่างประเทศจะมีการประเมินผลการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงานการให้บริการ ซึ่งตัวแปรที่นำมาเป็นตัววัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ ระดับอายุ หน่วยงานที่ให้บริการ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ และเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
 - 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

1.1.1 นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาค กศ.บป. ในระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีจากทุกคณะวิชา คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ ที่กำลังศึกษาในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 14,045 คน

1.1.2 อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษจากทุกคณะวิชา คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2545 จำนวน 352 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรนักศึกษาจำนวน 14,045 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 375 คน และประชากรอาจารย์จำนวน 352 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 186 คน

1.2.2 เลือกสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำขนาดของกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาและอาจารย์ที่ได้มาเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรแต่ละคณะและประเภท เพื่อเลือกจำนวนตัวแทนของกลุ่ม และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 161, 165) โดยใช้คณะที่สังกัดเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น และสุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทของนักศึกษาและประเภทของอาจารย์ ดังแสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามคณะและประเภทนักศึกษา

คณะ	กลุ่มประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
	ปกติ	กส.บป.		ปกติ	กส.บป.	
ครุศาสตร์	1,100	1,005	2,105	29	27	56
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	722	758	1,480	20	20	40
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,217	1,009	2,226	32	27	59
วิทยาการจัดการ	2,183	6,051	8,234	58	162	220
รวม	5,222	8,823	14,045	139	236	375

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามคณะและประเภทอาจารย์

คณะ	กลุ่มประชากร		รวม	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
	ประจำ	พิเศษ		ประจำ	พิเศษ	
ครุศาสตร์	37	1	38	19	1	20
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	78	41	119	41	22	63
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	61	32	93	32	17	49
วิทยาการจัดการ	47	55	102	25	29	54
รวม	223	129	352	118	68	186

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบโดยแบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 4 ข้อ และอาจารย์จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

- นักศึกษา ได้แก่ เพศ ประเภทนักศึกษา คณะที่สังกัด และปีที่เข้าศึกษา
- อาจารย์ ได้แก่ เพศ ประเภทอาจารย์ คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ ดังนี้

- | | |
|------------------------|--------------|
| - ด้านงานเลขานุการ | จำนวน 10 ข้อ |
| - ด้านงานทะเบียน | จำนวน 10 ข้อ |
| - ด้านงานประมวลผล | จำนวน 11 ข้อ |
| - ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ | จำนวน 11 ข้อ |

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและความหมายในการกำหนดน้ำหนักของตัวเลือก 1 – 5 ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้ข้อคำถามแบบเลือกตอบ 1 ข้อ จำนวน 17 ตัวเลือก

ตอนที่ 4 สอบถามข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้ข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาโครงสร้างการจัดองค์กรและภาระงานของสำนักส่งเสริมวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาโครงสร้างการจัดองค์กร ภาระงาน แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบกับการสังเกตผู้ให้บริการและผู้รับบริการจากสภาพการปฏิบัติงานจริง และจากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัย
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย
3. ศึกษาลักษณะวิธีการสร้างแบบสอบถามของเพ็ญศรี มณีคำ (2538 : ภาคผนวก) เพ็ญแข ประจณปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 91 - 103) จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541 : 132 - 144) และ อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542 : ภาคผนวก) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามจากข้อ 3 มาดัดแปลงรูปแบบ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนความถูกต้องของสำนวนการใช้ภาษา
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุง เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมในการใช้ภาษาจำนวน 5 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญแสดงไว้ในภาคผนวก ข)
7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ยุเชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยตรวจพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะอีกครั้งหนึ่ง
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) และวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ดังนี้
 - 8.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
 - 8.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 (การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ค)
9. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือแนะนำจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตอธิการบดี สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักศึกษาและอาจารย์
2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามประสานงานกับผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการขอแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและตัวแทนนักศึกษาช่วยแจกแบบสอบถามบางส่วนพร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามเพื่อความถูกต้อง

3. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 600 ฉบับ ได้รับคืน 561 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.50 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางจำนวนแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างและได้รับคืน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)		
	แจกไป	รับคืน	ร้อยละ
นักศึกษา	400	375	93.75
อาจารย์	200	186	93.00
รวม	600	561	93.50

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

4.1.1 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ

4.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

4.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.1.4 แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นแบบคำถามแบบเลือกตอบ วิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

4.1.5 แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นแบบคำถาม ปลายเปิด วิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มคำตอบ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

4.2.1 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค

4.2.2 การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติมากกว่า 2 กลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของ นักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและ อาจารย์และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ตารางที่ 4)

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 5-9)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาตามสถานภาพที่ต่างกัน (ตารางที่ 10-13)

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 14-16)

ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 17)

ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 18-21)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ตารางที่ 22)

ระดับความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 23-27)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามสถานภาพที่ต่างกัน (ตารางที่ 28-30)

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 31-34)

ปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 35)

ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการ (ตารางที่ 36-39)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (n = 375)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	112	29.9
1.2 หญิง	263	70.1
2. ประเภทนักศึกษา		
2.1 ภาคปกติ	131	34.9
2.2 ภาคกศ.บป.	244	65.1
3. คณะที่สังกัด		
3.1 ครุศาสตร์	54	14.4
3.2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	41	10.9
3.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	63	16.8
3.4 วิทยาการจัดการ	217	57.9
4. ปีที่เข้าศึกษา		
4.1 ปี 2541	89	23.7
4.2 ปี 2542	121	32.3
4.3 ปี 2543	66	17.6
4.4 ปี 2544	99	26.4

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาหญิง (ร้อยละ 70.1) เมื่อจำแนกตามประเภทของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคกศ.บป. (ร้อยละ 65.1) เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด (ร้อยละ 57.9) รองลงมา คือ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 16.8) และสังกัดคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 14.4) และเมื่อจำแนกตามปีที่เข้าศึกษา พบว่า เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2542 มากที่สุด (ร้อยละ 32.3) รองลงมา เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2544 (ร้อยละ 26.4) และเข้าศึกษาในปีการศึกษา 2541 (ร้อยละ 23.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	n = 375		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านงานเลขานุการ	3.03	0.82	ปานกลาง
2. ด้านงานทะเบียน	3.06	0.82	ปานกลาง
3. ด้านงานประมวลผล	3.08	0.81	ปานกลาง
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	3.12	0.78	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.07	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ

ความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ	n = 375		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.19	0.71	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.11	0.75	ปานกลาง
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.26	0.77	ปานกลาง
4. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	2.86	0.85	ปานกลาง
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	2.96	0.79	ปานกลาง
6. การประชาสัมพันธ์ของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	2.97	0.88	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาแนะนำของผู้ให้บริการ	2.99	0.82	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	2.91	0.81	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.03	0.87	ปานกลาง
10. สถานที่ที่ให้บริการ	3.02	0.89	ปานกลาง
รวม	3.03	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานเลขานุการนักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.82) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน

ความพึงพอใจด้านงานทะเบียน	N = 375		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.19	0.78	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.15	0.74	ปานกลาง
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.27	0.80	ปานกลาง
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	2.96	0.86	ปานกลาง
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	2.98	0.79	ปานกลาง
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.02	0.78	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	2.98	0.87	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	2.99	0.80	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.02	0.84	ปานกลาง
10. สถานที่ที่ให้บริการ	2.99	0.88	ปานกลาง
รวม	3.06	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานทะเบียนนักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.82) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล

ความพึงพอใจด้านงานประมวลผล	n = 375		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.26	0.70	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.22	0.68	ปานกลาง
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.32	0.76	ปานกลาง
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	2.95	0.84	ปานกลาง
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.03	0.74	ปานกลาง
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.00	0.79	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	2.95	0.80	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	2.97	0.83	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	2.96	0.83	ปานกลาง
10. สถานที่ให้บริการ	2.93	0.86	ปานกลาง
11. เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ	3.23	0.89	ปานกลาง
รวม	3.08	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานประมวลผลนักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

ความพึงพอใจด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	n = 375		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.19	0.75	ปานกลาง
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.15	0.70	ปานกลาง
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.22	0.71	ปานกลาง
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.15	0.76	ปานกลาง
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.12	0.79	ปานกลาง
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	2.95	0.82	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	3.00	0.79	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	3.09	0.76	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.07	0.78	ปานกลาง
10. สถานที่ให้บริการ	3.16	0.84	ปานกลาง
11. เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ	3.20	0.88	ปานกลาง
รวม	3.12	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานโสตทัศนูปกรณ์นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.78) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศของนักศึกษา

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
1. ด้านงานเลขานุการ	ชาย	112	31.15	6.06	1.882
	หญิง	263	29.93	5.61	
2. ด้านงานทะเบียน	ชาย	112	31.30	5.59	1.554
	หญิง	263	30.24	5.84	
3. ด้านงานประมวลผล	ชาย	112	33.69	6.15	0.274
	หญิง	263	33.89	6.53	
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ชาย	112	34.87	5.96	1.082
	หญิง	263	34.06	6.89	
รวมทุกด้าน	ชาย	112	115.65	18.84	1.063
	หญิง	263	113.38	18.98	

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษายากับนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษายากับนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทของนักศึกษา

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
1. ด้านงานเลขานุการ	ภาคปกติ	131	31.40	5.39	2.752**
	ภาคกศ.บป.	244	29.70	5.88	
2. ด้านงานทะเบียน	ภาคปกติ	131	31.53	5.59	2.274*
	ภาคกศ.บป.	244	30.04	6.28	
3. ด้านงานประมวลผล	ภาคปกติ	131	35.14	5.92	2.931**
	ภาคกศ.บป.	244	33.12	6.56	
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ภาคปกติ	131	36.79	6.02	5.551**
	ภาคกศ.บป.	244	32.96	6.56	
รวมทุกด้าน	ภาคปกติ	131	119.43	16.43	4.106**
	ภาคกศ.บป.	244	111.18	19.60	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษภาคปกติกับนักศึกษภาคกศ.บป. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเลขานุการ ด้านงานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านงานทะเบียน นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษภาคปกติมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษภาค กศ.บป. ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานส่งเสริมวิชาการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านงานเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	230.83	3	76.95	2.339
	ภายในกลุ่ม	12203.31	371	32.89	
	รวม	12434.14	374		
2. ด้านงานทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	167.27	3	55.76	1.514
	ภายในกลุ่ม	13665.25	371	36.83	
	รวม	13832.52	374		
3. ด้านงานประมวลผล	ระหว่างกลุ่ม	235.33	3	78.44	1.923
	ภายในกลุ่ม	15130.40	371	40.78	
	รวม	15365.73	374		
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	97.75	3	32.58	.740
	ภายในกลุ่ม	16330.80	371	44.02	
	รวม	16428.55	374		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1674.34	3	558.11	1.563
	ภายในกลุ่ม	132510.37	371	357.17	
	รวม	134184.71	374		

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่สังกัดคณะ
ครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการ
จัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณา
รายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น
เดียวกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปีที่เข้าศึกษาของนักศึกษา

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานส่งเสริมวิชาการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านงานเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	190.83	3	63.61	1.928
	ภายในกลุ่ม	12243.31	371	33.00	
	รวม	12434.14	374		
2. ด้านงานทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	251.00	3	83.67	2.285
	ภายในกลุ่ม	13581.52	371	36.61	
	รวม	13832.52	374		
3. ด้านงานประมวลผล	ระหว่างกลุ่ม	444.39	3	148.13	3.683*
	ภายในกลุ่ม	14921.34	371	40.22	
	รวม	15365.73	374		
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	448.54	3	149.51	3.471*
	ภายในกลุ่ม	15980.01	371	43.07	
	รวม	16428.55	374		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3184.19	3	1061.40	3.006*
	ภายในกลุ่ม	131000.52	371	353.10	
	รวม	134184.71	374		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปีที่เข้าศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านงานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานเลขานุการ และด้านงานทะเบียน นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจำแนกตามปีที่เข้าศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ ผลปรากฏดังตารางที่ 14 - 16

ตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
โดยรวมของนักศึกษาจำแนกตามปีที่เข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541 - 2544

ปีที่เข้าศึกษา		2541	2542	2543	2544
	$\bar{X}$	116.30	114.58	107.91	115.51
2541	116.30	-	1.72	8.39	0.79
2542	114.58		-	6.67	0.93
2543	107.91			-	7.60
2544	115.51				-

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปี
ที่เข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541 - 2544 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริม
วิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จน

348.593

9344ค

2544

0.2

สำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

00194787 *

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล
ของนักศึกษาจำแนกตามปีที่เข้าศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2541 - 2544

ปีที่เข้าศึกษา		2541	2542	2543	2544
	$\bar{X}$	34.74	33.64	31.70	34.5
2541	34.74	-	1.10	3.04*	0.09
2542	33.64		-	1.94	1.01
2543	31.70			-	2.95*
2544	34.65				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจด้านงานประมวลผลของนักศึกษาที่เข้าศึกษาปีการศึกษา 2541 กับปีการศึกษา 2543 และนักศึกษาที่เข้าศึกษาปีการศึกษา 2543 กับปีการศึกษา 2544 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เข้าปีการศึกษา 2541 และปีการศึกษา 2544 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าปีการศึกษา 2543 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์
ของนักศึกษาจำแนกตามปีที่เข้าศึกษาระหว่าง ปีการศึกษา 2541 - 2544

ปีที่เข้าศึกษา		2541	2542	2543	2544
	$\bar{X}$	35.01	35.21	32.20	33.95
2541	35.01	-	0.20	2.81	1.06
2542	35.21		-	3.01*	1.26
2543	32.20			-	1.75
2544	33.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ของนักศึกษาที่เข้าศึกษาปีการศึกษา 2542 กับปีการศึกษา 2543 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เข้าศึกษาปี 2542 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าศึกษาปี 2543 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 17 ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จากจำนวนนักศึกษา 375 คน

ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	ความถี่	ร้อยละ
1. จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน เช่น พักเที่ยง ช่วงเย็น	238	63.5
2. ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ	208	55.5
3. การออกเอกสารต่าง ๆ ลำช้า	202	53.9
4. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่าง ๆ	200	53.3
5. เทคโนโลยีในการบริการมีไม่เพียงพอ /ล้าสมัย	163	43.5
6. สถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม	154	41.1
7. ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการไม่ชัดเจน	153	40.8
8. บางเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ	151	40.3
9. ผู้ให้บริการใช้กริยาและวาจาไม่เหมาะสม	141	37.6
10. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด	119	31.7
11. ช่วงเวลาปิด - เปิดบริการไม่เหมาะสม	116	30.9
12. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เพียงพอ	98	26.1
13. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เหมาะสม	76	20.3
14. แบบฟอร์มของคำร้องไม่ชัดเจน	53	14.1
15. ผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการบริการ /ไม่มีความรู้ในงานวิชาการ	46	12.3
16. เอกสารที่ออกไม่ถูกต้อง /ไม่ตรงความต้องการ	33	8.8

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่า นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มากที่สุด คือ จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน เช่น พัก
เที่ยง ช่วงเย็น (ร้อยละ 63.5) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ (ร้อยละ 55.5)
และการออกเอกสารต่าง ๆ ลำช้า (ร้อยละ 53.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรจัดเวลาการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาให้ต่อเนื่องกันและระบุชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน	63	16.80
2. คู่มือนักศึกษาควรแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน	45	12.00
3. ควรปรับปรุงการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาในเรื่องรูปนักศึกษาให้ชัดเจน	37	9.87
4. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร	30	8.00
5. ควรชี้แจงตารางวันเวลาสอบที่แน่นอนก่อนสอบประมาณ 2 สัปดาห์	27	7.20
6. ควรตรวจสอบการจัดตารางสอนไม่ให้ห้องเรียนชนกัน	25	6.67
7. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้ชัดเจน	23	6.13
8. ควรใช้เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการดูแลการสอน / ตารางสอบ	22	5.87
9. ควรเพิ่มคู่มือการลงทะเบียน (ตารางสอน) ให้เพียงพอ	19	5.07
10. เมื่อบัตรประจำตัวนักศึกษาหายผู้ให้บริการควรทำใหม่เป็นบัตรแข็ง	14	3.73
11. ควรนำบัตรประจำตัวนักศึกษามาใช้ประโยชน์หลาย ๆ ทาง	7	1.87

จากตารางที่ 18 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ มากที่สุด คือ ควรจัดเวลาการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาให้ต่อเนื่องกันและระบุชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน (ร้อยละ 16.80) รองลงมา คือ คู่มือนักศึกษาควรแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน (ร้อยละ 12.00) และควรปรับปรุงการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาในเรื่องรูปนักศึกษาให้ชัดเจน (ร้อยละ 9.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับเรื่องต่าง ๆ หน้าเคาเตอร์	72	19.20
2. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการบริการแก่บุคลากร	52	13.87
3. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรับรอง และเอกสารต่าง ๆ	40	10.67
4. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างชัดเจน	38	10.13
5. ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น	32	8.53
6. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน	28	7.47
7. ขั้นตอนในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ควรปฏิบัติให้รวดเร็วขึ้น	25	6.67
8. ควรขยายเวลาในการให้บริการ	25	6.67
9. ผู้ให้บริการควรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด	21	5.60
10. ใบคำร้องต่าง ๆ ควรแยกประเภทอย่างชัดเจนและปรับปรุงรูปแบบให้เหมาะสม	19	5.07

จากตารางที่ 19 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน มากที่สุด คือ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับเรื่องต่าง ๆ หน้าเคาเตอร์ (ร้อยละ 19.20) รองลงมา คือ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการบริการแก่บุคลากร (ร้อยละ 13.87) และควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรับรองและเอกสารต่าง ๆ (ร้อยละ 10.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องรับลงทะเบียนและตรวจสอบผลการเรียน	65	17.33
2. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร	48	12.80
3. ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น	41	10.93
4. ควรมีผู้ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน	36	9.60
5. ควรมีการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต	35	9.33
6. ควรจัดให้นักศึกษาทุกชั้นปีสามารถลงทะเบียนเรียนซ่อมกับ นักศึกษาภาค กศ.บป. ได้	31	8.27
7. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การเพิ่ม- ลดอน การยุบ และการยกเลิกรายวิชา	28	7.47
8. ควรขยายเวลาในการให้บริการ	22	5.87
9. ควรรายงานผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นปัจจุบันและรวดเร็ว	22	5.87
10. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชามีมากเกินไป	10	2.67
11. ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	8	2.13
12. ควรตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านคำนวณให้แม่นยำ	5	1.33
13. ควรมีการตรวจสอบและเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างมีตรรกะ	3	0.80
14. ควรแจ้งระยะเวลาชำระเงินล่วงหน้าประมาณ 2 เดือน	2	0.53

จากตารางที่ 20 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล มากที่สุด คือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องรับลง
ทะเบียนและตรวจสอบผลการเรียน (ร้อยละ 17.33) รองลงมา คือ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้
บริการแก่บุคลากร (ร้อยละ 12.80) และควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น (ร้อยละ 10.93) ตาม
ลำดับ

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ	61	16.27
2. ควรชี้แจงขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนอย่างชัดเจน	53	14.13
3. ควรตรวจสอบและซ่อมแซมสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ	43	11.47
4. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับงานโสตทัศนูปกรณ์	39	10.40
5. ควรคิดเครื่องปรับอากาศทุกห้องเรียน	32	8.53
6. ผู้ให้บริการควรใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์	31	8.27
7. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการให้เพียงพอ	28	7.47
8. ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น	14	3.73

จากตารางที่ 21 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มากที่สุด คือ ควรปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ (ร้อยละ 16.27) รองลงมา คือ ควรชี้แจงขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนอย่างชัดเจน (ร้อยละ 14.13) และควรตรวจสอบและซ่อมแซมสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ (ร้อยละ 11.47) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (n = 186)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	89	47.8
1.2 หญิง	97	52.2
2. ประเภทอาจารย์		
2.1 อาจารย์ประจำ	124	66.7
2.2 อาจารย์พิเศษ	62	33.3
3. คณะที่สังกัด		
3.1 ครุศาสตร์	22	11.8
3.2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	63	33.9
3.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	47	25.3
3.4 วิทยาการจัดการ	54	29.0

จากตารางที่ 22 พบว่า อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นอาจารย์หญิง (ร้อยละ 52.2) เมื่อจำแนกตามประเภทอาจารย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ประจำ (ร้อยละ 66.7) และเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า เป็นอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 33.9) รองลงมา คือ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 29.0) และสังกัดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 25.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	n = 186		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านงานเลขานุการ	3.53	0.75	มาก
2. ด้านงานทะเบียน	3.51	0.76	มาก
3. ด้านงานประมวลผล	3.53	0.85	มาก
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	3.41	0.79	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.50	0.79	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน และด้านงานประมวลผล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ

ความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ	N = 186		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.64	0.66	มาก
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.70	0.66	มาก
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.72	0.64	มาก
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.61	0.73	มาก
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.80	0.70	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.25	0.78	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาแนะนำของผู้ให้บริการ	3.45	0.81	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	3.40	0.71	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.41	0.75	ปานกลาง
10. สถานที่ที่ให้บริการ	3.32	0.82	ปานกลาง
รวม	3.53	0.75	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานเลขานุการอาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 ด้านงานทะเบียน

ความพึงพอใจด้านงานทะเบียน	n = 186		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.70	0.62	มาก
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.73	0.63	มาก
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.72	0.61	มาก
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.62	0.71	มาก
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.75	0.70	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.21	0.79	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	3.51	0.79	มาก
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	3.39	0.76	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.47	0.77	ปานกลาง
10. สถานที่ให้บริการ	3.04	0.84	ปานกลาง
รวม	3.51	0.76	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานทะเบียนอาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.76) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ และการให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ ส่วนข้ออื่นๆ อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล

ความพึงพอใจด้านงานประมวลผล	n = 186		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.78	0.70	มาก
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.84	0.68	มาก
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.88	0.64	มาก
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.72	0.73	มาก
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.82	0.63	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.15	0.90	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	3.50	0.82	มาก
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	3.56	0.80	มาก
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.47	0.83	ปานกลาง
10. สถานที่ให้บริการ	2.70	0.98	ปานกลาง
11. เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ	3.45	0.86	ปานกลาง
รวม	3.53	0.85	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า โดยภาพรวมด้านงานประมวลผลอาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.85) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของ ผู้ให้บริการการให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ ส่วนข้ออื่น ๆ อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

ความพึงพอใจด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	n = 186		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.50	0.71	มาก
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.60	0.71	มาก
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ	3.45	0.73	ปานกลาง
4. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.66	0.82	มาก
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ	3.58	0.80	มาก
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	3.04	0.85	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาและแนะนำของผู้ให้บริการ	3.30	0.81	ปานกลาง
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ	3.44	0.72	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ	3.38	0.76	ปานกลาง
10. สถานที่ที่ให้บริการ	3.49	0.75	ปานกลาง
11. เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ	3.12	0.83	ปานกลาง
รวม	3.41	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าโดยภาพรวมด้านงานโสตทัศนูปกรณ์อาจารย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.79) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้ ส่วนข้ออื่นๆ อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศของอาจารย์

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ	สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
1. ด้านงานเลขานุการ	ชาย	89	35.27	5.14	0.091
	หญิง	97	35.34	5.36	
2. ด้านงานทะเบียน	ชาย	89	34.89	5.11	0.613
	หญิง	97	35.37	5.61	
3. ด้านงานประมวลผล	ชาย	89	38.72	6.35	0.282
	หญิง	97	38.98	6.21	
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ชาย	89	37.13	5.81	0.835
	หญิง	97	37.95	7.31	
รวมทุกด้าน	ชาย	89	127.99	17.88	0.394
	หญิง	97	129.07	19.52	

จากตารางที่ 28 พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์ชายกับอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทของอาจารย์

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
1. ด้านงานเลขานุการ	อาจารย์ประจำ	124	35.18	5.63	0.652
	อาจารย์พิเศษ	62	34.95	4.37	
2. ด้านงานทะเบียน	อาจารย์ประจำ	124	35.93	5.40	2.887**
	อาจารย์พิเศษ	62	33.56	4.96	
3. ด้านงานประมวลผล	อาจารย์ประจำ	124	39.69	6.51	2.624**
	อาจารย์พิเศษ	62	37.18	5.41	
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	อาจารย์ประจำ	124	37.73	7.09	0.507
	อาจารย์พิเศษ	62	37.21	5.63	
รวมทุกด้าน	อาจารย์ประจำ	124	130.28	19.63	1.793
	อาจารย์พิเศษ	62	125.10	19.32	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 29 พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์ประจำกับอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์ประจำกับอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจด้านงานทะเบียน ด้านงานประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์ประจำมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์พิเศษ ส่วนด้านงานเลขานุการ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัดของอาจารย์

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานส่งเสริมวิชาการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านงานเลขานุการ	ระหว่างกลุ่ม	227.55	3	75.85	2.846*
	ภายในกลุ่ม	4849.98	182	26.65	
	รวม	5077.53	185		
2. ด้านงานทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	244.61	3	81.54	2.921*
	ภายในกลุ่ม	5079.75	182	27.91	
	รวม	5324.37	185		
3. ด้านงานประมวลผล	ระหว่างกลุ่ม	568.19	3	189.40	5.153**
	ภายในกลุ่ม	6688.89	182	36.75	
	รวม	7257.08	185		
4. ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	266.48	3	88.83	2.055
	ภายในกลุ่ม	7867.37	182	43.24	
	รวม	8133.85	185		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3554.07	3	1184.69	3.524*
	ภายในกลุ่ม	61189.89	182	336.21	
	รวม	64743.96	185		

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านงานประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากอาจารย์สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัดมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ ผลปรากฏดังตาราง 31 - 34

ตารางที่ 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
โดยรวมของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาการจัดการ
		140.23	125.89	127.09	128.19
ครุศาสตร์	140.23	-	14.34*	13.14	12.04
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	125.89			1.20	2.30
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	127.09		-	-	1.10
วิทยาการจัดการ	128.19				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่สังกัดคณะ
ครุศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โดยอาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความ
แตกต่าง

ตารางที่ 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ
ของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด		ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาการจัดการ
$\bar{X}$		38.05	34.44	34.83	35.61
ครุศาสตร์	38.05	-	3.61	3.22	2.44
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34.44		-	0.39	1.17
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34.83			-	0.78
วิทยาการจัดการ	35.61				-

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจด้านงานเลขานุการของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด
มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน
ของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาการจัดการ
		38.18	34.38	35.06	34.85
ครุศาสตร์	38.18	-	3.80	3.12	3.33
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34.38		-	0.68	0.47
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	35.06			-	0.21
วิทยาการจัดการ	34.85				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจด้านงานทะเบียนของอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล
ของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด		ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาการจัดการ
	$\bar{X}$	43.45	37.62	38.51	38.72
ครุศาสตร์	43.45	-	5.83**	4.94*	4.73*
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	37.62		-	0.89	1.10
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38.51			-	0.21
วิทยาการจัดการ	38.72				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจด้านงานประมวลผลของอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ กับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอาจารย์ที่ สังกัดคณะครุศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์กับคณะ วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์สังกัดคณะ ครุศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 35 ปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จากจำนวนอาจารย์ 186 คน

ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	ความถี่	ร้อยละ
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่างๆ	111	59.7
2. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด	111	59.7
3. สถานที่ที่ให้บริการไม่เหมาะสม	80	43.0
4. เทคโนโลยีในการบริการมีไม่เพียงพอ /ล้าสมัย	70	37.6
5. ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ	64	34.4
6. ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการไม่ชัดเจน	53	28.5
7. จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน เช่น พักเที่ยง ช่วงเย็น	51	27.4
8. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เหมาะสม	49	26.3
9. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เพียงพอ	46	24.7
10. บางเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ	27	14.5
11. การออกเอกสารต่าง ๆ ล้าช้า	26	14.0
12. ช่วงเวลาเปิด – เปิดบริการไม่เหมาะสม	25	13.4
13. ผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการบริการ /ไม่มีความรู้ในงานวิชาการ	25	13.4
14. แบบฟอร์มของคำร้องไม่ชัดเจน	25	13.4
15. ผู้ให้บริการใช้กิริยาและวาจาไม่เหมาะสม	9	4.8
16. เอกสารที่ออกไม่ถูกต้อง /ไม่ตรงความต้องการ	2	1.1

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 พบว่า อาจารย์มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามากที่สุด คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการ
ติดต่อเรื่องต่าง ๆ (ร้อยละ 59.7) รองลงมาคือ สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด (ร้อยละ 59.7)
และสถานที่ที่ให้บริการไม่เหมาะสม (ร้อยละ 43.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดตารางการเรียนการสอนและการสอบ	46	24.73
2. ควรตรวจสอบรายละเอียดการจัดตารางสอนให้ถูกต้องและแจ้งรายชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน	29	15.59
3. ควรจัดทำคู่มือนักศึกษาอย่างละเอียด	26	13.99
4. สถานที่สอบมีขนาดคับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	21	11.29
5. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชามีมากเกินไป	15	8.06
6. ควรมีผู้ให้บริการในช่วงพักกลางวัน	12	6.45
7. ควรจัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนแจกให้ทั่วถึง	10	5.38
8. จำนวนผู้คุมสอบไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	7	3.76
9. ควรนำเสนอแผนภาพขั้นตอนการติดต่อสำนักส่งเสริมวิชาการ	7	3.76
10. ผู้ให้บริการควรปฏิบัติงานเอกสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	5	2.69
11. ผู้ให้บริการควรใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างประหยัด	2	1.08

จากตารางที่ 36 พบว่าอาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานเลขานุการ มากที่สุด คือ ควรนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดตารางการเรียนการสอนและการสอบ (ร้อยละ 24.73) รองลงมา คือ ควรตรวจสอบรายละเอียดการจัดตารางสอนและแจ้งรายชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน (ร้อยละ 15.59) และควรจัดทำคู่มือนักศึกษาอย่างละเอียด (ร้อยละ 13.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลประวัติของนักศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ไปยัง คณะเพื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทราบและให้คำปรึกษาได้ที่คณะ	54	29.03
2. ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น	38	20.43
3. ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำร้อง	29	15.59
4. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ อย่างชัดเจน	21	11.29
5. ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร	18	9.68
6. ผู้ให้บริการควรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำขั้นต้น ต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด	12	6.45
7. ควรมีห้องจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างมีจัด	2	1.08

จากตารางที่ 37 พบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานทะเบียน มากที่สุด คือ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลประวัติ
ของนักศึกษาไปยังคณะเพื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทราบและดูข้อมูลได้ที่คณะ (ร้อยละ 29.03) รองลงมา
คือ ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น (ร้อยละ 20.43) และควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการ
ยื่นคำร้อง (ร้อยละ 15.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น	51	27.42
2. ควรมีการปรับเกรด E อัคนิยมิตสำหรับนักศึกษาที่ติด I เกิน 1 เทอม	37	19.82
3. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ	33	17.74
4. ควรจัดทำใบส่งเกรด และรายงานผลการเรียนอย่างรวดเร็ว	24	12.90
5. ควรจัดทำใบรายชื่อนักศึกษาตามรายวิชาให้ผู้สอนใหม่หลังจากเสร็จสิ้นการลงทะเบียนเพิ่มตอนแล้ว	18	9.68
6. ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการออกเอกสาร	12	6.45
7. ควรมีการแจ้งหลักเกณฑ์ในการ เพิ่ม - ถอนรายวิชา ต่างๆ ให้ชัดเจน	7	3.76
8. ควรจัดหาครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับนักศึกษา	5	2.69
9. ควรตรวจสอบระบบป้องกันความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา	1	0.54

จากตารางที่ 38 พบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานประมวลผล มากที่สุด คือ ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้
กว้างขึ้น (ร้อยละ 27.42) รองลงมา คือ ควรมีการปรับเกรด E อัคนิยมิตสำหรับนักศึกษาที่ติด I เกิน 1
เทอม (ร้อยละ 19.82) และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ (ร้อยละ 17.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรตรวจสอบและซ่อมแซมสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ	43	23.12
2. ควรเพิ่มสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย	41	22.04
3. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอน	34	18.28
4. ควรติดตั้งอินเตอร์คอนทักการเรียนเพื่อใช้ในการติดต่อห้องโสต- ทัศนูปกรณ์	22	11.83
5. ควรจัดห้องบริการอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนเพิ่มเติม	19	10.22
6. ควรติดตั้งเครื่องฉายชนิดสามารถฉายวัตถุต่าง ๆ ได้	13	6.99
7. ควรติดตั้งเครื่องเล่นวีดีโอ และเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะทุกห้องเรียน	6	3.26

จากตารางที่ 39 พบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มากที่สุด คือ ควรตรวจสอบและซ่อมแซม
สื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ (ร้อยละ 23.12) รองลงมา คือ ควรเพิ่มสื่อการเรียนการสอนให้
เพียงพอและทันสมัย (ร้อยละ 22.04) และควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอน
(ร้อยละ 18.28) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน ด้านงานประมวลผล และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ และศึกษาปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์โดยรวมและข้อเสนอแนะรายด้าน จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 375 คน และอาจารย์จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 4 ตอนในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS FOR WINDOWS ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาตามสถานภาพเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเภท พบว่า นักศึกษาภาคปกติและกส.บป. มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านงานเลขานุการ ด้าน

งานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยนักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาภาค กศบ.ป. ทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามปีที่เข้าศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เข้าศึกษาปีต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยด้านงานประมวลผล นักศึกษาที่เข้าปี 2541 และนักศึกษาเข้าปี 2544 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาเข้าปี 2543 และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์นักศึกษาที่เข้าปี 2542 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าปี 2543

3. ปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คือ จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการออกเอกสารล่าช้า ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรวม 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านงานเลขานุการ นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรจัดเวลาเรียนแต่ละวิชาให้ต่อเนื่องกันและระบุชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน กลุ่มนี้นักศึกษาควรแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน และควรปรับปรุงการทํานักศึกษาในเรื่องรูปให้มีความชัดเจน ตามลำดับ

4.2 ด้านงานทะเบียน นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับเรื่องต่าง ๆ หน้าเคาน์เตอร์เพื่อสะดวกรวดเร็ว ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร และควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกไปรับรองและเอกสารต่าง ๆ ตามลำดับ

4.3 ด้านงานประมวลผล นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรกคือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องรับลงทะเบียนและตรวจสอบผลการเรียน ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร และควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น ตามลำดับ

4.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรกคือ ควรปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย ควรชี้แจงขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนอย่างชัดเจน และควรตรวจสอบและซ่อมแซมสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน ด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ตามสถานภาพที่ต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.1 ความพึงพอใจของอาจารย์จำแนกตามเพศ พบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ความพึงพอใจของอาจารย์จำแนกตามประเภท พบว่า อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านงานเลขานุการ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานทะเบียน และด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์ประจำมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์พิเศษทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.3 ความพึงพอใจของอาจารย์จำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน ส่วนด้านงานประมวลผล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ สำหรับด้านงานเลขานุการ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่าง ๆ สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด และสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรวม 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านงานเลขานุการ อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรนำคอมพิวเตอร์ช่วยจัดการางสอนและตารางสอบ ควรตรวจรายละเอียดการจัดการางสอนให้ถูกต้อง และแจ้งรายชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน และควรจัดทำคู่มือนักศึกษาอย่างละเอียด ตามลำดับ

4.2 ด้านงานทะเบียน อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูล ประวัตินักศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ไปยังคณะเพื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทราบและให้คำปรึกษาได้ที่คณะ ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น และควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ตามลำดับ

4.3 ด้านงานประมวลผล อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น ควรมีการปรับเกรด E อัตโนมัติสำหรับนักศึกษาที่ติด I เกิน 1 เทอม และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ ตามลำดับ

4.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรตรวจสอบและซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ ควรเพิ่มสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย และควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านงานประมวลผลมีค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.06 และด้านงานเลขานุการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ (จากตารางที่ 5 - 9) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสำนักส่งเสริมวิชาการสามารถที่จะปรับปรุงการบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกได้ตามหลักของทรงศักดิ์ พลดาหาญ คือการให้บริการอย่างเสมอภาค บริการที่ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง และบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

2. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมและรายด้าน สรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 10) ทั้งนี้เนื่องจาก

มาจากการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ มีการบริการอย่างเสมอภาคไม่จำกัดเพศ โดยให้บริการที่เท่าเทียมกันทั้งนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง จึงเป็นผลให้ความพึงพอใจนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และด้วยเหตุที่มีนักศึกษาใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำนักส่งเสริมวิชาการจะพยายามให้บริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพแล้วก็ตาม แต่บุคลากรที่ให้บริการอาจมีจำนวนไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา จึงเป็นผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสำนักส่งเสริมวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญศรี มณีคำ ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและประมวลผลไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษามหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษามหาวิทยาลัย กส.บป. และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านงานทะเบียน นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษามหาวิทยาลัย กส.บป. เช่นเดียวกัน สรุปได้ว่า ประเภทของนักศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 11) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยและนักศึกษามหาวิทยาลัย กส.บป. มีช่วงเวลาเรียนที่แตกต่างกัน โดยที่นักศึกษามหาวิทยาลัย กส.บป. ส่วนใหญ่ต้องมีการะงานในช่วงเวลากลางวันและต้องเสียเวลาในการเดินทางมายังสถาบัน จึงมีเวลาไม่เพียงพอในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แอนดรูว์ ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้บริหารงานกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกา พบว่า อุปสรรคการบริหารงานกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกาคือ นักศึกษาขาดความสนใจและไม่มีเวลาเพียงพอ และอีกประการหนึ่งอาจเนื่องมาจากการแต่งกายของนักศึกษาบางคนไม่ถูกต้องตามระเบียบที่ทางสถาบันกำหนด ซึ่งปัญหานี้จะพบมากในนักศึกษามหาวิทยาลัย กส.บป. และเมื่อนักศึกษามาขอรับบริการจึงไม่ได้รับความสะดวกเพราะทางสำนักส่งเสริมวิชาการจำเป็นต้องรักษาระเบียบนี้ไว้ โดยสอดคล้องกับ เซวาน์ มณีวงษ์ (2530 : 47 - 48) ได้กล่าวไว้ว่า การรักษาระเบียบวินัยเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะสังคมมีระเบียบวินัยเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม

2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ คณะ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมและรายด้าน สรุปได้ว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัน ไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 12) อาจเนื่องมาจากการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการได้จัดบริการนักศึกษาทุกคนด้วยความเท่าเทียมกันและกิจกรรมเดียวกันโดยไม่แยกว่าเป็นนักศึกษาสังกัดคณะใด เมื่อนักศึกษามาขอรับบริการจึงเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญศรี มณีคำ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามคณะโดยรวมทุกด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักศึกษาทุกคนมีความเท่าเทียมในการใช้บริการโดยไม่จำกัด นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน

2.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามปีที่เข้าศึกษา พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียนและโดยภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านงานประมวลผล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เข้าปี 2541 และเข้าศึกษาปี 2544 มีความพึงพอใจสูงกว่าเข้าศึกษาปี 2543 สรุปได้ว่า ปีที่เข้าของนักศึกษาต่างกัน มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 13 - 16) จะเห็นได้ว่าด้านงานเลขานุการ ด้านงานทะเบียน และโดยภาพรวมนักศึกษาที่เข้าศึกษาปีต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการพยายามที่จะให้บริการนักศึกษาให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้คำปรึกษาทั่วถึงกันทุกปีการศึกษาที่เข้าศึกษา ส่วนด้านงานประมวลผล พบว่า นักศึกษาที่เข้าศึกษาปี 2541 และเข้าศึกษาปี 2544 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าศึกษาปี 2543 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่เข้าปีการศึกษา 2543 มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ที่รับลงทะเบียนจะตอบข้อซักถามเกี่ยวกับหลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลงสำหรับนักศึกษาที่เข้าปี 2543 หรือเกี่ยวกับหลักสูตรหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปได้ในระหว่างการรับลงทะเบียน แต่เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดและเจ้าหน้าที่บางคนอาจไม่สามารถตอบข้อซักถามของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรได้ดีเท่าที่ควรทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ คอตเลอร์ ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของคนต่อการปฏิบัติที่ได้รับและคาดหวัง และถ้าหากผลการงานที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พอใจ และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า นักศึกษาที่เข้าปี 2542 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาที่เข้าศึกษาปี 2543 อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่เข้าปี 2542 ให้ความสนใจมาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่และได้รับการเป็นอย่างดีในเรื่องการให้คำแนะนำ ตลอดจนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากในการขอยืมใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการสอดคล้องกับ

แนวคิดของ พิรสิทธิ์ คำานวนศิลป์ ได้กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” เป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ผลจากการศึกษาปัญหาของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการมากที่สุด คือ จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงเย็น ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการออกเอกสารล่าช้า ตามลำดับ

4. ผลจากการศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านงานเลขานุการ นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรจัดเวลาเรียนแต่ละวิชาให้ต่อเนื่องกันและระบุชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน กลุ่มเมื่อนักศึกษาควรแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจน และควรปรับปรุงการท่าบัตรนักศึกษาในเรื่องรูปให้มีความชัดเจน ตามลำดับ

4.2 ด้านงานทะเบียน นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับเรื่องต่าง ๆ หน้าเคาน์เตอร์เพื่อสะดวกรวดเร็ว ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร และควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกไปรับรองและเอกสารต่าง ๆ ตามลำดับ

4.3 ด้านงานประมวลผล นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องรับลงทะเบียนและตรวจสอบผลการเรียน ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากร และควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น ตามลำดับ

4.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย ควรชี้แจงขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ อุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนอย่างชัดเจน และควรตรวจสอบและซ่อมแซมสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.51 และด้านงานประมวลผล มีค่าเฉลี่ย 3.53 อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากเช่นกัน ส่วนด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (จากตารางที่ 23 - 27) จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอาจารย์ให้เกิดความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ เอสซีไอ^๑ ได้เสนอแนวคิดในการพิจารณาประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรและผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และ ชาริณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดความรู้สึกพอใจ หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่สถานภาพต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.1 ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ พบว่า อาจารย์เพศชายและอาจารย์เพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน สรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 28) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการได้ให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาที่ถูกต้องแก่อาจารย์เพศชายและอาจารย์เพศหญิงเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ ดีแสน และเบญจกุล สยงกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 600 คน และพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2.2 ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทอาจารย์ พบว่า อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจด้านงานเลขานุการ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ และรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านงานทะเบียนและด้านงานประมวลผล อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์ประจำมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์พิเศษ สรุปได้ว่าประเภทของอาจารย์ที่ต่างกันมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 29) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีสถานภาพที่ต่างกัน คือ อาจารย์ประจำจะปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในสถาบันมีช่วงเวลาในการติดต่อขอรับบริการได้สะดวกกว่าอาจารย์พิเศษในการขอข้อมูลของนักศึกษาหรือขอข้อมูลต่าง ๆ ส่วนอาจารย์พิเศษส่วนใหญ่จะใช้บริการการออกเอกสารและบริการอื่น ๆ ในช่วงก่อนเข้าสอน จึงทำให้อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมีความพึงพอใจแตกต่างกัน กิตติมา ปรีดีดิถก กล่าวว่า ความ

พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา และผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันก็จะประเมินผลต่างกัน ตามแนวคิดของ ฟิตเจอร์รีลด์ และคูแรนต์ ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ซึ่งใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการได้รับบริการ การประเมินผลแต่ละคนจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ เกณฑ์ของแต่ละบุคคลและการตัดสินใจของบุคคลนั้น

2.3 ความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า ด้านงานเลขานุการ ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านงานทะเบียนและโดยภาพรวม พบว่า อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์กับอาจารย์ที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านงานประมวลผลอาจารย์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอาจารย์สังกัดคณะวิทยาการจัดการ สรุปได้ว่า คณะที่อาจารย์สังกัดต่างกันมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (จากตารางที่ 30 - 34) คณะที่มีความพึงพอใจสูงมากที่สุด คือ อาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ อาจเนื่องจากอาจารย์ที่สังกัดคณะครุศาสตร์มีจำนวนน้อยที่สุดและหลักสูตรของคณะครุศาสตร์ไม่มีความสลับซับซ้อนในรายวิชาเหมือนคณะอื่น ๆ จึงทำให้อาจารย์รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการได้อย่างทั่วถึงและมีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของหลักสูตรที่เปิดสอน สำหรับอาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอาจารย์สังกัดคณะวิทยาการจัดการ ส่วนใหญ่ยังไม่ชัดเจนในเงื่อนไขต่าง ๆ ของนักศึกษาแต่ละโปรแกรมที่ต้องให้คำปรึกษา ซึ่งมีผลกระทบมาจากหลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น โปรแกรมศิลปกรรม โปรแกรมวิทยาการคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมนิเทศศาสตร์ เป็นต้น

3. ผลจากการศึกษาปัญหาของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า อาจารย์มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการมากที่สุด คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่าง ๆ สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด และสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ตามลำดับ

4. ผลจากการศึกษาข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านงานเลขานุการ อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรนำคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดตารางการเรียนการสอนและตารางสอบ ควรตรวจสอบการจัดตารางสอนให้ถูกต้องและแจ้งชื่ออาจารย์ผู้สอนให้ชัดเจน และจัดทำคู่มือให้นักศึกษาอย่างละเอียด ตามลำดับ

4.2 ด้านงานทะเบียน อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลประวัตินักศึกษาและข้อมูลอื่น ๆ ไปยังคณะเพื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทราบและให้คำปรึกษาได้ทันที่ คณะควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น และควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ตามลำดับ

4.3 ด้านงานประมวลผล อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรขยายสถานที่ปฏิบัติงานให้กว้างขึ้น ควรมีการปรับเกรด E อัตโนมัติสำหรับนักศึกษาที่ติด I เกิน 1 เทอม และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ ตามลำดับ

4.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอันดับแรก คือ ควรตรวจสอบและซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอนที่ชำรุดอยู่เสมอ ควรเพิ่มสื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและทันสมัย และควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบหลายประการและมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1.1 ด้านงานเลขานุการ

1.1.1 ควรมีระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติช่วยในการจัดตารางสอนและตารางสอบ โดยประสานกับคณะวิชาระบุวันเวลาสอนพร้อมผู้สอนและวันเวลาสอบให้ชัดเจน

1.1.2 การจัดทำคู่มือนักศึกษาต้องมีรายละเอียดครอบคลุมและจัดทำแผนภูมิในการติดต่อและขั้นตอนต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

1.1.3 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาควรปรับแก้รูปของนักศึกษาให้มีความชัดเจน เพราะเป็นเอกสารสำคัญในการเข้าสอบหรือติดต่อขอให้บริการ

1.1.4 ควรมีมาตรการควบคุมจำนวนนักศึกษาต่อรายวิชาที่ลงทะเบียนคือห้องเรียน ให้มีความเหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพของการเรียนการสอน

1.2 ด้านงานทะเบียน

1.2.1 ควรมีระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการนักศึกษาหน้าเคาน์เตอร์และเชื่อมโยงข้อมูลประวัตินักศึกษา การเทียบโอน เงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ไปยังคณะเพื่อบริการอาจารย์

1.2.2 ควรมีระบบการติดตามเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้ทันที และปรับขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

1.2.3 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ควรจัดทำหลายรูปแบบอย่างเหมาะสมและมีความชัดเจน น่าสนใจ และเข้าใจง่าย

1.2.4 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการและมีมาตรการส่งเสริมบำรุงขวัญบุคลากรให้มากขึ้น

1.2.5 จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในด้านการจัดสถานที่ให้มีความสวยงามเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ

1.3 ด้านงานประมวลผล

1.3.1 ควรกระจายการให้บริการไปยังคณะให้อาจารย์สามารถดูผลการเรียนของนักศึกษาที่เป็นที่ปรึกษาหรือสามารถจัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาดมรายวิชาที่อาจารย์สอนได้ทีละคณะ

1.3.2 ควรนำระบบการลงทะเบียนผ่าน Internet มาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเป็นทางเลือกให้แก่นักศึกษาได้เกิดความสะดวกในการลงทะเบียน

1.3.3 ควรมีการปรับเกรด E อัลดโนมิติ สำหรับนักศึกษาที่ติด I เกินหนึ่งเทอม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการวิชาการของสถาบันจะพิจารณาาร่วมกัน

1.3.4 ควรมีผู้ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

1.3.5 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการและมีมาตรการส่งเสริมบำรุงขวัญบุคลากรให้มากขึ้น

1.3.6 จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในด้านการจัดสถานที่ให้มีความสวยงามเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ

1.4 ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

1.4.1 ควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงสื่อการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.4.2 ควรมีระบบอินเตอร์คอมทุกอาคารเรียนเพื่อใช้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง

1.4.3 ควรมีห้องบริการอุปกรณ์การเรียนการสอนเพิ่มเติม

1.4.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ในหลายรูปแบบและติดขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการที่บอร์ดอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะผู้รับบริการเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ ที่นอกเหนือจากตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ เช่น สำหรับนักศึกษา ได้แก่ โปรแกรมที่สังกัด คณะแผนกเฉลี่ยสะสม อายุ ระดับการศึกษา สำหรับอาจารย์ ได้แก่ โปรแกรมที่สังกัด ลักษณะวิชาที่สอน อายุราชการ ตำแหน่งทางการบริหาร เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษานโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรที่ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานที่ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจผู้รับบริการในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักวิทยบริการ สำนักกิจการนักศึกษา หรือสภาพแวดล้อมในการใช้อาคารสถานที่ภายในสถาบัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติติก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2529.
- โกสินทร์ ศิเสณ และเบญจกุล สยังกุล. รายงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการให้บริการด้านการประมวลผลการศึกษาของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542.
- จิตราภรณ์ เฟื่องดี. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- ชนิดา วัชรวิเชียรดี และอำภา เหล่าเอกภักดี. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร. สำนักงานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2530.
- ชาโรณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.
- เชาวน์ มณีวงษ์. การบริหารกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรการพิมพ์, 2530.
- ทรงศักดิ์ พลดาหาญ. การพัฒนาระบบการเงินของสถาบันราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- บุญชุม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2532.
- บัณฑิตวิทยาลัย. คู่มือการทำวิทยานิพนธ์. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2543.
- ปรัชญา เวสารัชช์ และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mahadthai.com/html> , 2545.
- ปราณี กิรดิตร. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดภาพสินธุ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บัณฑิตการพิมพ์, 2530.

เพ็ญแข ประจันปัจจนึก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์. รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540.

เพ็ญศรี มณีคำ. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ
ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2538

พิน กงพูล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา
จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2529.

พิทักษ์ ทรุษิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต, 2534.

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า. ขอนแก่น : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

ภัทรชัย อยู่พะเนียด. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2535.

ริน ช่างสาร. การให้บริการเพื่อประชาชนประทับใจ. เอกสารทางวิชาการ. ฉบับที่ 155. ประจำวันที่ 7
กรกฎาคม 2537. สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ สำนักงาน ก.พ., 2537.

เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.

วิชาการ, กรม, กระทรวงศึกษาธิการ. ประมวลศัพท์บัญญัติวิชาการศึกษา. 2545.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลหาสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.

ส่งเสริมวิชาการ, สำนัก. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา. สำนักส่งเสริมวิชาการ : สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2543.

_____. รายงานการประเมินตนเอง. สำนักส่งเสริมวิชาการ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา,
2544.

ส่งเสริมวิชาการ, สำนัก. คู่มือนักศึกษา. สำนักส่งเสริมวิชาการ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2544.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.nesdb.go.th>, 2545.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mahadthai.com/html>, 2545.

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.rajabhat.ac.th>, 2545.

เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

สุเทพ ไชยมงคล. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2543.

สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. พระราชบัญญัติสภาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538. กรุงเทพฯ : กองการฝึกหัดครู, 2540.

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. ยุทธศาสตร์การประเมินคุณภาพการบริหารในสถานศึกษา : ระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติ (U.S.A.). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มปพ., 2543.

สายพิน ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

สาโรช ไชยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

หัตยา ชาติวัฒนศิริ. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.

อัจฉรา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2542.

- Baylock, A.R. **Evaluating University Services for Aboriginal Students.** Canada : University of Calgary Press, 1992.
- Dessler, Gary. **Applied Human Relations.** Reston, Virginia : Reston Publishing, 1983.
- E. Katz, M. Levin and Hamilton. **Traditions of Research on the Diffusion of Innovation,** *American Sociological Review.*, 1963.
- Etzinoni Amitai. **Modern Organization.** Engle Wood Cliffs New Jersey : Prentice- Hall, 1964.
- Rogers Everette M. **Diffusion of innovation.** New York : The Free Press, 1983.
- Rogers Everette M. and Floyd F. Shoemaker. **Communication of Innovations : A Cross – Cultural Approach.** New York : The Free Press, 1971.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.** *Public Administration Review*, 1980.
- Kamuche, F.U. **University Effectiveness with Respect to Study of Selected Factors.** Denton, Texas : University of North Texas Press, 1994.
- Kantor, P.B. and Others. **Studying the Costs and Values of University Services.** New Jersey : Rutgers University Press, 1995.
- Kotler, Peter. **Marketing Management.** 6 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1988.
- Kotler, Philip. **Marketing Management.** Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall, 2000.
- Maslow, Abraham H.. **Maslow's Hierarchy of Needs.** [online]. Available : <http://www.connect.net/georgen/maslow.htm> , 2001.
- McCormick, Ernest J. and Daniel, Ilgen R.. **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, Inc., 1980.
- Melvin L. DeFleur. **Theories of Mass Communication.** 2nd ed. (New York : David McDay Co., 1970) pp. 99-122.
- Shelly, Maynard W.. **Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dowder, Hutchison Press, Inc., 1975.
- Smedley, B.B.. **Environmental Climate Perceptions, Psychological Stress, Social Supports and Adaptational Outcomes Among African – American.** Los Angeles : University of California Press, 1994.
- Terry, W.N.. **Factors Influencing the Selection of University Florida.** Gainesville, Florida : State University Press, 1994.

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ตอบของท่านเมื่อวิเคราะห์ทางสถิติแล้วจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและเป็นแนวทางปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนางานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ โดยแบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 4 ข้อ และอาจารย์จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) จาก 4 กลุ่มงาน คือ งานเลขานุการ งานทะเบียน งานประมวลผล และงานโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ โดยใช้ข้อคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 1 ข้อ 17 ตัวเลือก

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ โดยใช้ข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะรักษาไว้เป็นความลับไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะคำตอบทุกคำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับนักศึกษา

1. เพศ ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง
2. ประเภทนักศึกษา ☐ 1. ภาคปกติ
☐ 2. ภาค กศ.บป.
3. คณะที่สังกัด ☐ 1. ครุศาสตร์
☐ 2. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ 3. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ 4. วิทยาการจัดการ
4. ปีการศึกษาที่เข้าศึกษา ☐ 1. พ.ศ. 2541
☐ 2. พ.ศ. 2542
☐ 3. พ.ศ. 2543
☐ 4. พ.ศ. 2544

สำหรับอาจารย์

1. เพศ ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง
2. ประเภทอาจารย์ ☐ 1. อาจารย์ประจำ
☐ 2. อาจารย์พิเศษ
3. คณะที่สังกัด ☐ 1. ครุศาสตร์
☐ 2. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ 3. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ 4. วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

2.1 งานเลขานุการ เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำตารางสอนและตารางสอบ การจัดสอบ กลางภาคและปลายภาค การใช้ห้องเรียน การจัดทำคู่มือนักศึกษา การจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การจัดทำและตรวจสอบเอกสารการเบิกค่าสอน การรับและส่งเอกสาร การจัดทำและแจกคำสั่งต่าง ๆ ฯลฯ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
3. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ					
4. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
5. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ					
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง					
7. การให้คำปรึกษา แนะนำของผู้ให้บริการ					
8. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ					
9. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ					
10. สถานที่ให้บริการ					

2.2 งานทะเบียน เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนประวัติ สถานภาพนักศึกษา การย้ายสถานศึกษา การอาศัยเรียนต่างสถาบัน การขอเรียนสมทบ การเทียบโอน การเปลี่ยนแขนงวิชา การตรวจสอบคุณสมบัติและผู้ขอจบการศึกษา การออกไปรับรองทุกประเภทเกี่ยวกับงานวิชาการ การออกไปปริญญาดัชนี การกำหนดปฏิทินการศึกษา ฯลฯ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
12. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
13. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14. นุชยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
15. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ					
16. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง					
17. การให้คำปรึกษา แนะนำของผู้ให้บริการ					
18. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ					
19. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ					
20. สถานที่ให้บริการ					

2.3 งานประมวลผล เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการรับลงทะเบียนรายวิชา การจัดทำใบรายงานผลการลงทะเบียน การออกเอกสารชำระเงินลงทะเบียน การเตรียมรายชื่อนักศึกษาให้อาจารย์ผู้สอน การจัดทำใบรายชื่อนักศึกษาประกอบการเบิกค่าสอน การจัดทำใบผลการเรียน การจัดทำบัญชีผู้จบการศึกษา บริการตรวจสอบผลการเรียนด้วยแถบบาร์โค้ดและทางอินเทอร์เน็ต บริการตรวจกระดาษคำตอบ สถิติต่าง ๆ ฯลฯ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
22. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
23. ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ					
24. นุชยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
25. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ					
26. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง					
27. การให้คำปรึกษา แนะนำของผู้ให้บริการ					
28. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ					
29. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ					
30. สถานที่ให้บริการ					
31. เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ					

2.4 งานโสตทัศนูปกรณ์ เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อการเรียนการสอน การติดตั้งสื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนทุกอาคาร การให้ยืมอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องเสียงการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ การตรวจ/ซ่อม/บำรุงสื่อการเรียนการสอน การให้บริการใช้ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์โสต การควบคุม/ตรวจเช็ค/ซ่อมระบบโทรศัพท์ของสถาบัน ฯลฯ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
32. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
33. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
34. ความถูกต้องของข้อมูลและสื่อการเรียนการสอน					
35. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
36. การอุทิศเวลาอยู่ประจำหน่วยงานของผู้ให้บริการ					
37. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง					
38. การให้คำปรึกษา แนะนำของผู้ให้บริการ					
39. ระยะเวลาในการให้บริการผู้มาติดต่อ					
40. ช่วงเวลาเปิด/ปิดบริการ					
41. สถานที่ที่ให้บริการ					
42. เทคโนโลยีที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน					

ตอนที่ 3 ปัญหาของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพปัญหาของท่าน

ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ผู้ให้บริการใช้กริยาและวาจาไม่เหมาะสม
- ☐ 2. ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ
- ☐ 3. ผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการบริการ / ไม่มีความรู้ในงานวิชาการ
- ☐ 4. จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอในช่วงเร่งด่วน เช่น ช่วงพักเที่ยง ช่วงเย็น
- ☐ 5. ช่วงเวลาเปิด - ปิดบริการไม่เหมาะสม
- ☐ 6. บางช่วงเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ
- ☐ 7. ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ ไม่ชัดเจน
- ☐ 8. แบบฟอร์มของคำร้องไม่ชัดเจน
- ☐ 9. เอกสารที่ออกไม่ถูกต้อง / ไม่ตรงกับความต้องการ
- ☐ 10. การออกเอกสารต่าง ๆ ลำช้า
- ☐ 11. สถานที่ที่ให้บริการไม่เหมาะสม
- ☐ 12. เทคโนโลยีในการบริการมีไม่เพียงพอ / ล้าสมัย
- ☐ 13. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เหมาะสม
- ☐ 14. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนมีไม่เพียงพอ
- ☐ 15. สื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนชำรุด
- ☐ 16. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการติดต่อเรื่องต่าง ๆ
- ☐ 17. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
ที่ท่านต้องการให้สำนักส่งเสริมวิชาการปรับปรุง

1. งานเลขานุการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. งานทะเบียน

.....

.....

.....

.....

.....

3. งานประมวลผล

.....

.....

.....

.....

.....

4. งานโสตทัศนูปกรณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือสำหรับการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือสำหรับการวิจัย

1. ดร.ประเทือง อัมพรภักดิ์
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมัธยมสาธิตบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร
ตำแหน่ง ประธานโปรแกรมวิชาบริหารการศึกษา ระดับปริญญาโท
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5. อาจารย์สุวรรณา สัจจวิวรรณ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ที่ พิเศษ/ 2545

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

14 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ประเทือง อัมพรภักดี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำชี้แจงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 3. แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางจันทน์ ตรีนุมิตร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 1 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|------------------|------------|---------|
| 1. ดร.ประเทือง | อัมพรภักดี | ประธาน |
| 2. ดร.เปรมสุริย์ | เชื้อมทอง | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทา วิฑูฒิศักดิ์)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



ที่ พิเศษ/ 2545

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิตรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

14 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 3. แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางจันทน์ ตรีนุมิตร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 1 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|------------------|------------|---------|
| 1. ดร.ประเทือง | อัมพรภักดี | ประธาน |
| 2. ดร.เปรมสุริย์ | เชื้อมทอง | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทา วิฑูมศักดิ์)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



ที่ พิเศษ/ 2545

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

14 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 3. แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางจันทน์ ตรีนุมิตร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 1 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|------------------|-------------|---------|
| 1. ดร.ประเทือง | อัมพรภักดิ์ | ประธาน |
| 2. ดร.เปรมสุริย์ | เชื้อมทอง | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านในการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทา วิฑูรย์ศักดิ์)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



ที่ พิเศษ/ 2545

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงศิริบุญศรี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

18 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางสาวสุวรรณา สัจจวีรวรรณ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
 3. แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางจำนงค์ ตริณมิตร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 1 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|------------------|------------|---------|
| 1. ดร.ประเทือง | อัมพรภักดี | ประธาน |
| 2. ดร.เปรมสุริย์ | เชื้อมทอง | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทา วิทวุฒิกัตติ)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ทำการสร้างแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มอื่นในสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 30 คน

จากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ซึ่งอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านงานเลขานุการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 ด้านงานทะเบียน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 ด้านงานประมวลผล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 และด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

ดังนั้น ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คำนวณได้ แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเหมาะสมและสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษาคို့ไปได้

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

1. ITEM1.1 item1.1 of research
2. ITEM1.2 item1.2 of research
3. ITEM1.3 item1.3 of research
4. ITEM1.4 item1.4 of research
5. ITEM1.5 item1.5 of research
6. ITEM1.6 item1.6 of research
7. ITEM1.7 item1.7 of research
8. ITEM1.8 item1.8 of research
9. ITEM1.9 item1.9 of research
10. ITEM1.10 item1.10 of research

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .7769

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

1. ITEM2.11 item2.11 of research
2. ITEM2.12 item2.12 of research
3. ITEM2.13 item2.13 of research
4. ITEM2.14 item2.14 of research
5. ITEM2.15 item2.15 of research
6. ITEM2.16 item2.16 of research
7. ITEM2.17 item2.17 of research
8. ITEM2.18 item2.18 of research
9. ITEM2.19 item2.19 of research
10. ITEM2.20 item2.20 of research

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .8368

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

1. ITEM3.21	item3.21 of research
2. ITEM3.22	item3.22 of research
3. ITEM3.23	item3.23 of research
4. ITEM3.24	item3.24 of research
5. ITEM3.25	item3.25 of research
6. ITEM3.26	item3.26 of research
7. ITEM3.27	item3.27 of research
8. ITEM3.28	item3.28 of research
9. ITEM3.29	item3.29 of research
10. ITEM3.30	item3.30 of research
11. ITEM3.31	item3.31 of research

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .8268

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

1. ITEM4.32	item4.32 of research
2. ITEM4.33	item4.33 of research
3. ITEM4.34	item4.34 of research
4. ITEM4.35	item4.35 of research
5. ITEM4.36	item4.36 of research
6. ITEM4.37	item4.37 of research
7. ITEM4.38	item4.38 of research
8. ITEM4.39	item4.39 of research
9. ITEM4.40	item4.40 of research
10. ITEM4.41	item4.41 of research
11. ITEM4.42	item4.42 of research

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .8070

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

1. ITEM1.1	item1.1 of research
2. ITEM1.2	item1.2 of research
3. ITEM1.3	item1.3 of research
4. ITEM1.4	item1.4 of research
5. ITEM1.5	item1.5 of research
6. ITEM1.6	item1.6 of research
7. ITEM1.7	item1.7 of research
8. ITEM1.8	item1.8 of research
9. ITEM1.9	item1.9 of research
10. ITEM1.10	item1.10 of research
11. ITEM2.11	item2.11 of research
12. ITEM2.12	item2.12 of research
13. ITEM2.13	item2.13 of research
14. ITEM2.14	item2.14 of research
15. ITEM2.15	item2.15 of research
16. ITEM2.16	item2.16 of research
17. ITEM2.17	item2.17 of research
18. ITEM2.18	item2.18 of research
19. ITEM2.19	item2.19 of research
20. ITEM2.20	item2.20 of research
21. ITEM3.21	item3.21 of research
22. ITEM3.22	item3.22 of research
23. ITEM3.23	item3.23 of research
24. ITEM3.24	item3.24 of research
25. ITEM3.25	item3.25 of research
26. ITEM3.26	item3.26 of research
27. ITEM3.27	item3.27 of research
28. ITEM3.28	item3.28 of research
29. ITEM3.29	item3.29 of research
30. ITEM3.30	item3.30 of research
31. ITEM3.31	item3.31 of research
32. ITEM4.32	item4.32 of research
33. ITEM4.33	item4.33 of research
34. ITEM4.34	item4.34 of research
35. ITEM4.35	item4.35 of research
36. ITEM4.36	item4.36 of research
37. ITEM4.37	item4.37 of research
38. ITEM4.38	item4.38 of research
39. ITEM4.39	item4.39 of research
40. ITEM4.40	item4.40 of research
41. ITEM4.41	item4.41 of research
42. ITEM4.42	item4.42 of research

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 42

Alpha = .9435

ภาคผนวก ง
ตารางจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของนครจันทบุรีและมอญแกม

แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

จำนวน		จำนวน		จำนวน	
ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ภาคผนวก จ
ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นางจันทน์ ช่อสกุล ตรีนุมิตร

วันเดือนปีเกิด 19 ตุลาคม 2506

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 187/14, 191/14 ถนนเจริญสนิทวงศ์ แขวงวัดท่าพระ
เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
โทร. 0-2864-0806, 0-2412-8081

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่งานธุรการ 5
หัวหน้างานประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
โทร. 0-2890-2000-49 ต่อ 141

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2513-2520 ป. 7 จากโรงเรียนวัดท่าพระ
พ.ศ. 2520-2523 ม.ศ. 3 จากโรงเรียนวัดเจ้ามูล
พ.ศ. 2523-2526 ปวช. (บัญชี) จากโรงเรียนธนกิจพาณิชย์การ
พ.ศ. 2527-2529 ปวส. (การบัญชี) จากโรงเรียนพาณิชย์การสยาม
พ.ศ. 2532-2534 ศศ.บ. (การบริหารงานบุคคล)
จากวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2541-2545 ก.ม. (การบริหารการศึกษา)
จากสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2526-2532 บริษัท การ์เดียน จำกัด
พ.ศ. 2532-ปัจจุบัน สำนักส่งเสริมวิชาการ
สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา