รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

The Satisfaction in the Service of the Office of Education
Phetchabun Rajabhat University.

ชัชชญา อัตตะชีวะ
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

The Satisfaction in the Service of the Office of Education Phetchabun Rajabhat University.

ชัชชญา อัตตะชีวะ คณะครุศาสตร์

ทุนอุดหนุนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2559

ชื่องานวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคณะครุศาสตร์

The Satisfaction in the Service of the Office of Education

ผู้วิจัย ชัชชญา อัตตะชีวะ

ผู้ร่วมวิจัย/ที่ปรึกษา นิตยา นาคอินทร์

สาขาวิชา สำนักงานคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคณะครุศาสตร์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคณะครุศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 [illegible] 1) [illegible] 2) [illegible]

[illegible] 5 [illegible] 1) [illegible] เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและแผนดำเนินการ 2) [illegible] 3) [illegible] 4) [illegible] 5) [illegible]

[illegible]

กิตติกรรมประกาศ

[illegible]
คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

[illegible]
เพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

[illegible]

18 [illegible] 2559

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ก

กิตติกรรมประกาศ ..... ข

สารบัญ ..... ค

สารบัญตาราง ..... ง

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย 2

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง 3

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 18

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 18

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 18

3.3 [illegible] 20

3.4 [illegible] 20

3.5 [illegible] 20

[illegible] 4 [illegible] 24

4.1 [illegible] 24

4.2 [illegible] 24

สารบัญ (ต่อ)

[illegible]

[illegible] 5 [illegible] 36

5.1 [illegible] 36

5.2 [illegible] 36

5.3 [illegible] 37

[illegible] 38

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล ชัชชายา อัตชิวา
   Ms. Chatchaya Attachiva
2. เลขประจำตัวประชาชน 3679900113704
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. ตำแหน่งบริหารในปัจจุบัน รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
   มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
   ๒๑๑ ถนนสนามบิน ต. ในเมือง อ. เมือง จ. เพชรบูรณ์ 67000
   โทรศัพท์ 056-717147, 096-2458681
   E-mail attachiva@gmail.com
6. ประวัติการศึกษา
   ปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)
   ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
7. ผลงานวิจัยที่ผ่านมาในรอบปีที่ผ่านมา
   -
8. ผลงานวิชาการที่ผ่านมาในรอบปีที่ผ่านมา
   -

บทที่ 1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา

1.1 [illegible]

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในฐานะ สถาบันอุดมศึกษาที่ในจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ดำเนินการตามพันธกิจ ของรัฐอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน การทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะครุศาสตร์ ก็มีพันธกิจและหน้าที่ดังกล่าว ซึ่ง นอกจาก อาจารย์ประจำคณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะครุศาสตร์ ก็มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนงานของอาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์เช่นกัน อาทิเช่น บริการการศึกษา การวิจัย เพื่อให้งานต่างๆสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน้าที่หลักของสำนักงานคณะครุศาสตร์ จึงหนีไม่พ้นงาน บริการการศึกษา แก่ครูอาจารย์ทั้งภายในและภายนอกคณะครุศาสตร์ ตลอดจน บุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการและขอคำปรึกษาที่ผ่านมา สำนักงานคณะครุศาสตร์ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานแบ่งเป็นสองงานย่อย คือ งานบริการการศึกษา และ งานอำนวยการ ซึ่งในแต่ละงานย่อยจะมีผู้กำกับดูแล และจะมีหัวหน้าสำนักงานคอย บริหารงาน เป็นลำดับชั้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงานคณะครุศาสตร์ จึงได้จัดทำโครงการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปี โดยมีจุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานคณะครุศาสตร์ ต่อไป

1.2 [illegible]

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ของ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.2.2 [illegible]

1.3 [illegible]

1.3.1 [illegible]

[illegible] W.G. cochran (1953) [illegible] 0.10 [illegible] 95 % [illegible] 5 % [illegible] 500 [illegible] 2558 [illegible] 2559

1.4 [illegible]

1.4.1 [illegible]

1.4.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ คณะครุศาสตร์

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

อารี เพชรผุด (2530 : 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน จากการศึกษาที่ Hawhorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษย์สัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั่นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

<u>ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์

Frederick Herzberg (อ้างใน Hodgetts, 1990) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั่นแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั่งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี่ไม่มีผลทำให้ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยเงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจตั่งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

Alderfer (2002: 112) เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์แยกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs)

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งชีวิตจริงในองค์การ ในความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

2) ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness Needs)

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การและความสัมพันธ์เหล่านี้หมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งชีวิตจริงในองค์การ ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมียศฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ ล้วนจัดอยู่ในความต้องการประเภทนี้

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (growth Needs)

ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเจริญเติบโตก้าวหน้าของคน
ทำงาน ซึ่งชีวิตจริงในองค์การ จะเป็นความต้องการในการมีความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้านได้มากขึ้น

McClelland (Golembiewski, 2001: 27-28) กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวนขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จสูงโดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเองและมีความมุ่งมาดปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะ

ได้จากการทำงานนั่น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น ดดยทีไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานทีทำ 3) ต้องการทีจะควบคุมผลการทำงานทีเกิดจากการทีตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภททีเกียวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งทีชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดแจ้ง แต่จะไม่นิยมทำงานทีต้องขึ้นกับโอกาสทีเอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอืน

ความต้องการด้านอำนาจ (power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอืน และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพือมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิงของ และในทางสังคม คนประเภททีนิยมชมชืนอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอืน และบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งทีจะได้เป็นผู้นำของกลุ่มทีตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางทีจะเพิมบทบาทอำนาจได้เต็มที ลักษณะของคนทีมีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชือในระบบอำนาจทีมีอยู่ในองค์การ เชือในคุณค่าของงานทีทำ พร้อมทีจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การ และเชือในความเป็นธรรมทีไม่มีการลำเอียง

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอืน ด้วยเหตุนี้คนทีมีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากทีจะได้รับการยอมรับจากผู้อืนมากทีสุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อืน และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อืนให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสทีจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากทีสุดเท่าทีจะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสือความกับผู้อืน จึงเป็นสิงทีคนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

Maslow (Donnelly, Jr el al. , 1998: 271-273) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ทีว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั่นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมือความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอืนก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรือยไปไม่มีทีสิ้นสุด

2. ความต้องการทีได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการทีไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั่นทีเป็นสิงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั่น เมื่อความต้องการขั่นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั่นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั่นตอน ตามลำดับ ดังนี้

<u>ขั่นที่ 1</u> เกียวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

<u>ขั่นที่ 2</u> เกียวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

<u>ขั่นที่ 3 และ ขั่นที่ 4</u> เกียวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทีทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สรร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าของ องค์การยกย่องชมเชย มอบงานทีสำคัญให้กระทำ

<u>ขั่นที่ 5</u> เกียวกับการบรรลุความสำเร็จทีตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสหิ่เขาได้ทำงานตามทีปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี่ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการทีแตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานทีแตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั่งสองแตกต่างกัน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ทีเกียวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั่นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั่งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจทีไม่เหมือนกัน

Gilmer (1971: 280-283) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ทีมีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานทีทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามทีเขาถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญทีจะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานทีไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งทีทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี่เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี่มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั่น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีมีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า "ความพึงพอใจ" พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัสดี (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gillmer (1965, 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกันโดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

Silmer (1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1.1.1 ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

1.1.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

1.1.3 ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Bemard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั่นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มิใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. [illegible] ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิด [illegible]

4. [illegible] มีใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้ [illegible]

5. [illegible]

6. [illegible]

7. [illegible]

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงใน[illegible]

Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทด[illegible]

1. [illegible] (Motivation Factors) [illegible] ของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการ[illegible]

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบ[illegible]

1.2 [illegible]

1.3 [illegible]

1.4 [illegible]

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือ[illegible]

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) [illegible]เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม[illegible]

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่ม[illegible]

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการ[illegible]

ความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการ

2.3

2.4

2.5

2.6

2.7

2.8

2.9

2.10

2.11

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่ำจุน บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎีสอง Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 (1) (2)

2.1.3 การบริหารงานโรงเรียน

[illegible] ซึ่งเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน อาคารสถานที่ การ[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] (2541, 16) [illegible]

[illegible]

[illegible] (2519, 17) [illegible] 5 [illegible]

[illegible] 4 [illegible]

วิไลวรรณ วิทยโรจน์ (2525, 227 – 229 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเทียงและคณะ 2544, 462) [illegible] 2 [illegible]

1) [illegible]

1.1) [illegible]

1.2) [illegible]

1.3) [illegible]

1.4) [illegible]

1.5) [illegible]

1.6) สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบ้านกับโรงเรียน

1.7) [illegible]

1.8) แก้ไข ปัดเป่า คลี่คลายข้อข้องใจในสิ่งที่ทำให้ประชาชนเข้าใจผิด ๆ เพื่อช่วยให้ [illegible]

1.9) นำลูกเสือ ยุวกาชาดออกบำเพ็ญประโยชน์

1.10) นำนักเรียนออกสำรวจชุมชนที่นักเรียนตั้งอยู่เพื่อจะได้รับทราบปัญหาและความต้องการ

2) [illegible]

2.1) โรงเรียนควรใช้แหล่งวิชาในชุมชนให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ซึ่งครู[illegible]

2.1.1) ผู้ปกครองเด็กให้ความช่วยเหลือในการเป็นวิทยากร

2.1.2) ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเฉพาะอย่างมาให้ความรู้และแนะนำแก่เด็ก

2.1.3) คณะกรรมการสภาตำบลหรือท้องถิ่นอาจให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการในท้องถิ่น

2.2) ส่วนวิธีการอื่น ๆ ในการนำชุมชนมาสู่โรงเรียนนอกเหนือจากแหล่งวิชาในชุมชน [illegible]

2.2.1) [illegible]

2.2.2) จัดนิทรรศการแสดงผลงานของโรงเรียน

2.2.3) จัดการแสดงละครหรือการแข่งขั[illegible]

2.2.4) [illegible]

2.2.5) [illegible]

[illegible]

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

กรชกร ชวติ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจั[illegible]

1. [illegible]

2. [illegible]

3. [illegible] 4 [illegible] 05

4. ผู้ปกครองนักเรียนทีมีนักเรียนในโรงเรียนขนาดแตกต่างกันมีความพึงพอใจ[illegible]

[illegible] (2544) [illegible]

1. [illegible] และรายด้านทั่ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีรายข้อทีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลียมากทีสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ยิมแย้มแจ่มใส น่าคบ[illegible]

2. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั่ง 4 ด้านไม่แตกต่าง[illegible]

[illegible] (2540) [illegible]

1. [illegible]

2. [illegible]

[illegible]อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. [illegible]

4. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับชั่นต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา [illegible] .05 [illegible] นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิสรียา พจนธารี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกคร[illegible] คณะกรรมการสถานศึกษาขั่นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ- [illegible] และด้านการบริหารอาคารสถานที่ และมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอ[illegible]2 [illegible]

[illegible]

[illegible](ห้องธุรการ) ที่ติดต่อได้สะดวก และมีการออกใบเสร็จรับเงินเมื่อมีการ [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ด้านการบริหารอาคารสถานที่ มีความร่มรื่น ตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดีและอาคาร [illegible]

2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

[illegible] (Bruce, 1972, p. 6026 – A) [illegible]

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]

[illegible] (Becerra, 1974, p. 6887 – A) [illegible]

[illegible] (McCabe, 1974, p. 4171 – A) [illegible] ชุมชนของวิทยาลัยในรัฐเวอจินีย ในปี ค.ศ. 1974 พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมี [illegible]

[illegible] (Hakanen, 1975, p.6004 – A) [illegible]

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้ [illegible]

2. [illegible]

3. เครื่องมือที่ใช้ติดต่อยังไม่เพียงพอ [illegible]

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการคณะครุศาสตร์ อาทิ เช่น ครูอาจารย์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูอาจารย์ในจังหวัดเพชรบูรณ์ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ นักศึกษา จำนวน 500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ และ วุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 14 ข้อและเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3.2.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจขอบุคคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการคณะครุศาสตร์มีดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาหลักการทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัย

3.2.2.2 นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2.2.3 สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 19 ข้อ แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ซึ่งได้

เลือกไว้ 19 ข้อ แล้วนำมาพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษา การใช้ถ้อยคำ และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ปกครองนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพรายข้อและหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่าสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

3.2.3 แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

3.2.3.1 ขั้นศึกษา โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจและวิธีการสร้างแบบประเมินจากหนังสือการวิจัยเบื้องต้นของบุญชม ศรีสะอาด (2545:50-100) และจากหนังสือหลักการวิจัยทางการศึกษาของล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543 : 20 – 50)

3.2.3.2 ขั้นออกแบบ โดยกำหนดกรอบที่จะประเมิน โดยแบ่งประเด็นที่จะประเมินเป็น 3 ด้านดังนี้

3.2.3.2.1 ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาจากบทเรียน จำนวน 4 ข้อ

3.2.3.2.2 ความพึงพอใจในด้านองค์ประกอบของบทเรียน 12 ข้อ

3.2.3.2.3 [illegible] 5 [illegible]

3.2.3.3 ขั้นพัฒนาโดยพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วน [illegible]5 [illegible]

[illegible] 5

[illegible] 4

[illegible] 3

[illegible] 2

[illegible] 1

3.2.3.4 ขั้นตรวจสอบโดยนำแบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตามรายชื่อหัวข้อ 1.5 ตรวจสอบความถูกต้องและการใช้ภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญมีคำ[illegible]

3.3.4.1 ปรับปรุงข้อคำถามในข้อ 2.5 ให้ชัดเจน และตรงตามประเด็นที่ต้องการวัด

3.3.4.2 ปรับปรุงข้อคำถามในข้อ 3.4 ให้ชัดเจน เนื่องจากคำถามมีลักษณะปฏิเสธซ้อน [illegible]

3.2.3.5 ขั้นสรุป ปรับปรุงตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญและจัดทำแบบประเมิ[illegible]

3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 [illegible] เวลา 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 31 กันยายน 2559 [illegible]

3.3.2 [illegible] ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 500 [illegible] 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

3.3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

3.4 [illegible]

[illegible] SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version 13.0) [illegible]

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ[illegible]

[illegible] บ้านหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน [illegible] (Mean) [illegible] (Standard Deviation) [illegible] (บุญชม ศรีสะอาด 2535, 111)

[illegible]	[illegible]
4.50 – 5.00	[illegible]
3.50 – 4.49	[illegible]
2.50 – 3.49	[illegible]
1.50 – 2.49	[illegible]
1.00 – 1.49	[illegible]

3.5 [illegible]

[illegible] SPSS version 13.0

3.5.1 [illegible]

3.5.1.1 [illegible] (Percentage)

3.5.1.2 [illegible] (Mean : $\bar{x}$)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

[illegible] $\bar{x}$ [illegible]

$\sum x$ [illegible]

N [illegible]

3.5.1.3 [illegible] (Standard Deviation: S.D.)

$$S.D. = \frac{\sqrt{\sum\left(\bar{x} - x\right)^2}}{N}$$

[illegible] $S.D.$ [illegible]

x [illegible]

$\bar{x}$ [illegible]

N [illegible]

3.5.2 **สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ**

3.5.2.1 [illegible] (IOC) ([illegible], 2545, [illegible] 145) เพื่อวัดความเที่ยงตรง (Validity)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

[illegible] IOC [illegible]

$\sum R$ [illegible]

N [illegible]

3.5.2.2 [illegible] (t) [illegible] t-test ([illegible], 2538, หน้า 104)

$$t = \frac{\overline{x_h} - \overline{x_i}}{\sqrt{\frac{S_h}{N_h} + \frac{S_i}{N_i}}}$$

[illegible] t [illegible]

$\overline{x_h}$ [illegible]

$\overline{x_i}$ [illegible]

S_h [illegible]

S_i [illegible]

N [illegible]

3.5.2.3 [illegible]

$$P = \frac{R}{N}$$

[illegible] P [illegible]

R [illegible]

N [illegible]

3.5.2.2 [illegible] (.....)

$$r = \frac{H - L}{N}$$

[illegible] r [illegible]

H [illegible]

L [illegible]

N [illegible]

3.5.2.4 [illegible] KR – 20 [illegible]

$$r_t = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum pq}{S_t^2}\right\}$$

$$S_t^2 = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N^2}$$

[illegible]

r_t คือ สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้ง[illegible]

n [illegible]

p คือ สัดส่วนของผู้เรียนที่ทำข้อสอบข้อนั้นถูกกับผู้เรียนทั้งหมด

q [illegible]

S_t^2 [illegible]

N [illegible]

3.5.3 [illegible] (one-way ANOVA) ([illegible], 2542, หน้า 209)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W} \quad , df_1 = k - 1, \quad df_2 = N - k$$

[illegible] F [illegible]

MS_B [illegible]

MS_W [illegible]

df [illegible]

N [illegible]

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความพึงพอใจของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Means)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-Test)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T-Test)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
DF	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตอนๆ เพื่อสะดวกต่อการทำความเข้าใจโดยเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษา อาทิ เช่น ครู อาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	[illegible]
1.50 – 2.49	[illegible]
1.00 – 1.49	[illegible]

ตอนที่ 3 [illegible]

4.2.1 [illegible] 4 [illegible] t-test

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง [illegible] 1 [illegible] 500 [illegible] 500 [illegible] คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำแนกตามสถานภาพของ [illegible]

[illegible] 1 [illegible]

	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
[illegible]	[illegible]	272	54.4
	[illegible]	228	45.6
	[illegible]	500	100
[illegible]	[illegible] 20 [illegible]	153	30.6
	21-40 [illegible]	225	45
	41 -60 ปี	111	22.2
	60 ปี ขึ้นไป	89	2.2
	[illegible]	500	100
[illegible]	[illegible]	64	12.8
	[illegible]	195	40

	[illegible]	259	48.2
	[illegible]	500	100
[illegible]	[illegible]	213	42.6
	[illegible]	143	28.6
	[illegible]	144	28.8
	[illegible]	0	0
	[illegible]	500	100

[illegible] 1 [illegible] 54.4 และเพศหญิงร้อยละ 45.6 อายุผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45 [illegible] ร้อยละ 48.2 และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสายวิชาการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคือบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ ในแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์

[illegible] แต่ละด้านทั้ง 5 [illegible]

[illegible] 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของ [illegible]

ด้านเวลาในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. [illegible]	4.02	0.52	[illegible]
2. [illegible]	3.82	0.50	[illegible]
3. [illegible]	3.95	0.58	[illegible]
รวม	***3.93***	***0.42***	***มาก***

[illegible] 2 [illegible] ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.52) [illegible] ($\bar{X}$ =3.82, S.D.=0.50) [illegible] ($\bar{X}$ =3.95, S.D.=0.58) [illegible] ($\bar{X}$ =3.93, S.D.=0.42)

[illegible] 3 [illegible]

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน [illegible]	3.83	0.48	[illegible]
2. [illegible]	3.94	0.56	[illegible]
3. [illegible]	3.65	0.59	[illegible]
รวม	***3.83***	***0.39***	***มาก***

[illegible] 4 [illegible] ($\bar{X}$ =3.83, S.D.=0.48) [illegible] ($\bar{X}$ =3.94, S.D.=0.56) [illegible] ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.59) [illegible] ($\bar{X}$ =3.80, S.D.=0.50)

[illegible] 4 [illegible]

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. [illegible]	3.92	0.44	[illegible]
2. [illegible]	4.18	0.67	[illegible]
3. [illegible]	3.96	0.68	[illegible]
4. [illegible]	4.05	0.57	[illegible]
5. [illegible]	4.02	0.49	[illegible]
รวม	***4.03***	***0.37***	***มาก***

[illegible] 3 [illegible] ($\bar{X}$ =3.92, S.D.=0.44) [illegible] ($\bar{X}$ =4.18, S.D.=0.67) [illegible] ($\bar{X}$ =3.96, S.D.=0.68) [illegible] ($\bar{X}$ =4.05, S.D.=0.57) [illegible] ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.47) [illegible] ($\bar{X}$ =4.03, S.D.=0.37)

□□□□□ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่ง□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. □□□□□□□□□□□□□□

□□□□□ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านต่างๆ □□□□□□□□□□□□

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
□□□□□□□□□□□□□□□□□□	4.01	0.42	□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□	4.03	0.37	□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□	3.83	0.39	□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□	4.04	0.39	□□□
รวม	***3.98***	***0.29***	***มาก***

□□□□□□□□ 6 □□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบน□□□□□

[illegible] ($\overline{X}$ = 3.74, S.D.=0.50) [illegible] ($\overline{X}$ = 3.90, S.D.=0.50)

[illegible] 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน [illegible]

[illegible]	[illegible] ([illegible])	$\overline{X}$	S.D.	[illegible]
[illegible]	272	3.99	0.37	[illegible]
[illegible]	228	4.06	0.36	[illegible]
[illegible]	*500*	*4.02*	*0.37*	[illegible]

[illegible] 10 [illegible] ($\overline{X}$ = 4.02, S.D.= 0.37) [illegible] ($\overline{X}$ = 3.99, S.D.= 0.37) [illegible] ($\overline{X}$ = 4.02, S.D.= 0.37) [illegible]

[illegible] 11 [illegible]

[illegible]	[illegible]		[illegible]		[illegible]
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. [illegible]	3.80	0.53	3.86	0.42	[illegible]
2. [illegible]	3.92	0.61	3.97	0.51	[illegible]
3. [illegible]	3.69	0.59	3.60	0.60	[illegible]
4. [illegible], [illegible], [illegible]	3.83	0.63	3.94	0.63	[illegible]
5. [illegible]	3.98	0.45	4.01	0.55	[illegible]
[illegible]	*3.81*	*0.42*	*3.84*	*0.36*	[illegible]

□□□□□□□□ 11 □□□□□□□□□

[illegible] 13 [illegible]

[illegible]	[illegible]		[illegible]		[illegible]
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	[illegible]
1. [illegible]	4.01	0.51	4.01	0.51	[illegible]
2. [illegible]	3.99	0.51	3.99	0.43	[illegible]
3. [illegible]	4.10	0.56	4.07	0.62	[illegible]
4. [illegible]	4.07	0.67	4.01	0.73	[illegible]
[illegible]	***4.05***	***0.39***	***4.05***	***0.39***	[illegible]

[illegible] 13 [illegible] ($\bar{X}$ =4.05, S.D.=0.39) [illegible] ($\bar{X}$ =4.05, S.D.=0.39) [illegible] 4 [illegible] ($\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.51) [illegible] ($\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.51 [illegible] ($\bar{X}$ = 3.99, S.D.=0.51) [illegible] ($\bar{X}$ =3.99, S.D.=0.43) [illegible] ($\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.56) [illegible] ($\bar{X}$ =4.07, S.D.=0.62) [illegible] ($\bar{X}$ =4.07, S.D.=0.67) [illegible] ($\bar{X}$ =4.01, S.D.=0.73)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยภาพรวม

ระดับ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ
ครูผู้สอน	272	4.05	0.39	มาก
ผู้บริหาร	228	4.02	0.39	มาก
รวม	***500***	***4.04***	***0.39***	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.04, S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ครูผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.05, S.D.= 0.39) ส่วนผู้บริหาร ($\bar{X}$ =4.02, S.D.= 0.39) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 [illegible]

ผลการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของบุคคลากรทางการศึกษาที่รับการบริการจากคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการและตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 31 กันยายน 2559 จำนวน 500 คน และได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แบ่งเป็นเพศชาย 272คน และเพศหญิง228คน มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ48 และเป็นบุคลากรสายวิชาการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละด้านพบว่า บุคคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

5.2 [illegible]

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ =3.98, S.D.=0.42) ผลลัพธ์ที่ได้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับการศึกษาความพึงพอใจ ของการให้บริการด้านต่างๆของผู้ปกครองนักเรียนที่ศึกษาอยู่ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล พบว่าระดับการให้บริการของ คณะครุศาสตร์มีความสอดคล้อง คล้ายคลึงกันในด้านของ เวลาในการให้บริการและคุณลักษณะของบุคลากรในการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากเช่นกัน

สำหรับรายด้าน พบว่า

1. ด้านเวลาในการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งการจำแนกเพศของผู้รับบริการแบบรายข้อ และความพึงพอใจรวมซึ่งการให้บริการด้านเวลานี้มีความสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นว่า ความเร็วในการให้บริการถือเป็นปัจจัยหลักของการบริการยุคปัจจุบัน

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยแบ่งด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อย่อย 4 ข้อพอว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการรายข้อทั้ง 4 ข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากและในความพึงพอใจรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พอว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทีมีต่อด้านบุคคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ด้านสิงอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิงอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

5.3 □□□□□□□□

5.3.1 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น บุคลากรทางการศึกษา มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลทีไม่สามารถกำหนด ขอบเขตได้ เพราะลักษณะการเก็บข้อมูลต้องรอให้กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการก่อนจึงเก็บข้อมูลได้ บางครั่งทำให้ข้อมูลทีต้องการเก็บมีน้อยเกินไป

5.3.2 วิธีการประเมินความพึงพอใจน่าจะใช้เครืองมือใหม่ๆและใช้เทคโนโลยีทีทันสมัยมาใช้ในการหาความประเมินความพึงพอใจ พร้อมการวิเคราะห์ปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง ในการรายงานผลครั่งต่อไปด้วย