

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ความหมายคุณภาพการให้บริการ
3. ทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้ในการวิจัย
4. การวัดความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุ เป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของ บุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

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

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ ในการ

บริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจน ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่ง ความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการ อย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจต คติที่ดีของ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวก หรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะอารมณ์ที่แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะ เป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ศรารณี แดงไสว. (2556 : 13) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมิมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดง ความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

### ความหมายคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกำเนิดขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ในปี 1985 ซึ่งคุณภาพการบริการตามที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้เกิดจาก การเปรียบเทียบ ผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภครอคาดหวังไว้ ได้นำเสนอการวัดคุณภาพการบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) สมรรถนะ (Competency) 4) การเข้าถึง (Access) 5) ความสุภาพ (Courtesy) 6) ความไว้วางใจ (Credibility) 7) การสื่อสาร (Communication) 8) ความเข้าใจ/ความรู้ (Understanding/ Knowing) 9) ความปลอดภัย (Security) 10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) ภายหลังจากในปี 1988 Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้ปรับลดเกณฑ์ การวัดคุณภาพการบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) ความมั่นใจ (Assurance) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) 5) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) สรุปคำนิยามของการวัดคุณภาพการบริการแต่ละด้านของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า อย่าง สม่าเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนอง ลูกค้าด้วยความเต็มใจเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า

3. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า จากการที่ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

4. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการ และการรับฟังความต้องการของลูกค้า

5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยาม ความหมายของคุณภาพการบริการ เช่น

นายิกา เดิดขุนทด (2550 : 9) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ต่อการให้บริการลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการได้รับบริการตามที่สิ่งคาดหวังไว้หรือสูงกว่า ต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พลฤทธิ จิระเสวี (2550 : 26) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ โดยการใช้แรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีก และมีกรบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 61) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามของคุณภาพการบริการสำหรับงานวิจัยนี้ คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพที่หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่ นักศึกษาในแง่ของการบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งจับต้องได้ (Tangibles)

## ทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้ในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจยุคต้นๆ ของวิวัฒนาการด้านนี้เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัครภูมิ. 2551 : 228-231)

1.1 ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วย ความหิว ความกระหายที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมีมิตรไมตรีจากเพื่อน

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สำหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

1.5 ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตน เป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตัวเองหรืออาจเรียกว่า สัจการแห่งตนนั่นเอง

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอก่อนแล้วจะขับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

## การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2550 : 14) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งทีธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบสนองความต้องการดังกล่าว

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7. ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10. การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559: 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังความสัมพันธ์

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

โยธิน แสงดี. (2551: 9). กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ กันสิงห์ (2548 : 51) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามเพศ และชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ในปีการศึกษา 2543 จำนวน 400 คน

สมพร เพียรพิทักษ์ (2549 :47) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิติบัณฑิตกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียน และสถิติบัณฑิต กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 388 คน ในภาคต้น ปีการศึกษา 2548

วรุฒิ ม่วงเกิด และคณะ (2551 : 5) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์จุดประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ เพื่อเล่นอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง โปรแกรมต่าง ๆ ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ ความสามารถในการบริการให้คำปรึกษาการใช้งานบริการต่าง ๆ และเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 2.65 และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของบุคลากรเท่ากันกับช่วงเวลาเปิด-ปิด ให้บริการ โดยเฉลี่ย 2.55 และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการของบุคลากร โดยเฉลี่ย 2.52 และจะมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร โดยเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ โดยเฉลี่ย 2.42 และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 2.38 นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนชายและหญิงในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ศรัณย์ภัทร วงศ์จารุทัศน์ และคณะ (2551 : 5) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ ในศูนย์คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาภาคปกติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าจาก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องจำนวนห้องน้ำของ ศูนย์บริการห้องคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือเรื่องการแสดงบัตรนักศึกษาเมื่อเข้าใช้บริการ ความสะดวกของการเดินทางมาใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ และเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสำหรับความพึงพอใจใน ระดับปานกลางมีในเรื่อง เวลาเปิดของห้องคอมพิวเตอร์ ความสะอาดของห้องคอมพิวเตอร์การให้บริการอบรม หลักสูตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จำนวนเก้าอี้ของห้องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานของคอมพิวเตอร์ กฎระเบียบของการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ และการจัดรูปแบบที่นั่งของห้องคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เวลาปิดของห้องคอมพิวเตอร์ สภาพแวดล้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนห้องของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต การรอเพื่อเข้าใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ เวลาของการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์แต่ละครั้ง และเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงภาคปกติพบว่านักศึกษา

ชายและนักศึกษาหญิงภาคปกติมี ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วาสนา แสนโกศทรัพย์ (2553 : 34) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีได้ให้บริการแก่นิสิตมาหลายรุ่น แต่ยังไม่เคยศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล ดังนั้นหลังจากที่ปฏิบัติงานตามคู่มือที่จัดทำแล้วนั้น ภาพรวมของหน่วยงานจะเป็นเช่นไร นิสิตมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลของการวิจัยจะนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผุสดี แสนเสนาะ (2556 : 51) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอชลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .

พนิดา เพชรรัตน์ (2556 : 63) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการการตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรได้อย่างรวดเร็ว 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อให้การดำเนินงาน ให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยื่นความถูกต้องของการออกบักกับภาษี 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นทราบ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้เสียภาษีอากรเห็นว่าผู้เสียภาษีคือคนสำคัญขององค์กร

นภาพร จูดาบุตร (2557 : 82) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี