

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยโดยมีรายละเอียดในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. การให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
  - 3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
  - 3.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
  - 3.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
  - 3.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้
  - 3.8 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

##### 1.1 สถานที่ตั้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตั้งอยู่ เลขที่ 57 หมู่ที่ 1 ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13170 ภายในวัดจุฬามณีธรรมาราม ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 73 – 74 ถนนพหลโยธิน สายกรุงเทพมหานคร – สระบุรี

##### 1.2 ประวัติความเป็นมา

ด้วยพระดำริของสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (จวน อุฏฐายีมหาเถระ) วัดมกุฏกษัตริยาราม ขณะทรงดำรงตำแหน่งนายกสภาการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ว่า “ความสำคัญของการศึกษาของคณะสงฆ์ในปัจจุบันนี้ จะต้องอนุวัติให้ทันกับความเจริญของโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา” พระองค์จึงทรงมีพระประสงค์ที่จะขยายการศึกษาของคณะสงฆ์

ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2513 – 2514 ได้ทรงจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง ทำหน้าที่ร่างหลักสูตรพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาและกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศใช้เป็นหลักสูตรหนึ่งในปี พ.ศ. 2514 สมัย ฯพณฯ สุกิจ นิมมานเหมินทร์ ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อกระทรวงฯ ประกาศใช้หลักสูตรแล้ว พระองค์ได้ทรงเปิดโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาแห่งแรกขึ้น ชื่อว่า โรงเรียนวชิรมกุฏ ที่บริเวณหลังวัดมกุฏกษัตริยาราม กรุงเทพมหานคร เป็นสาขาแห่งหนึ่งของสภาการศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย โดยใช้หลักสูตรพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2514

ในปีเดียวกันนี้ คุณฉบับและคุณสงวน ชูจิตารมย์ ได้มีจิตศรัทธาถวายที่ดินจำนวน 186 ไร่ ที่ตำบลสนับทึบ อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อมาได้มีผู้บริจาคซื้อถวายเพิ่มเติมเป็น 736 ไร่) ให้เป็นที่ตั้งสถานศึกษาของคณะสงฆ์ขยายการศึกษาออกไปสู่ชนบท เปิดทำการสอนพระภิกษุ-สามเณรขึ้น ได้ทรงวางวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสถาบันสงฆ์แห่งนี้ไว้ 6 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของคณะสงฆ์
2. เพื่อเป็นสถานที่พักอาศัยเล่าเรียนของพระภิกษุ - สามเณร
3. เพื่อเป็นสถานที่พักอาศัยเล่าเรียนวิชาการทางพระพุทธศาสนาของชาวต่างประเทศ
4. เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการชั้นสูงเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา
5. เพื่อเป็นสถานที่อบรมในด้านการปฏิบัติธรรม
6. เพื่อเป็นสถานที่ศึกษาฝึกอบรมพระภิกษุผู้จะปฏิบัติศาสนกิจในระดับสูง เช่น งาน

ด้านการเผยแผ่ การปกครอง การสาธารณูปการ เป็นต้น

ขณะที่ทรงเตรียมการจะดำเนินงานภายหลังชาวบ้านเก็บเกี่ยวเสร็จสิ้นแล้ว แต่พระดำริดังกล่าวยังมีทันสัมฤทธิ์ผลพระองค์ทรงสิ้นพระชนม์เสียก่อน เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2514

ต่อมาปี พ.ศ. 2516 พระเถรานุเถระผู้มีบทบาทในการจัดการศึกษาของคณะสงฆ์หลายรูป เช่น

1. สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชฯ วัดบวรนิเวศวิหาร
2. สมเด็จพระพุทธชินวงศ์ (ประจวบ กนฺตจาโร) วัดมกุฏกษัตริยาราม
3. สมเด็จพระญาณวโรดม (ประยูร สนฺตงฺโกโร) วัดเทพศิรินทราวาส
4. พระธรรมวราจารย์ (แบน กิตฺติสาโร) วัดบวรนิเวศวิหาร
5. พระธรรมปาโมกข์ (สุวรรณ กณฺจโน) วัดมกุฏกษัตริยาราม
6. พระเทพเจติยาจารย์ (วิริยงค์สิรินฺธโร) วัดธรรมมงคล
7. พระเทพปัญญากวี (บรรจง กตฺถิโต) วัดมกุฏกษัตริยาราม

ได้ร่วมกันก่อตั้งสถาบันสงฆ์แห่งนี้ขึ้น เริ่มแรกใช้ชื่อว่า สภาการศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย สาขาวังน้อย เป็นที่รู้จักกันของประชาชนโดยทั่วไปว่า “วิทยาลัยสงฆ์วังน้อย” ในปี พ.ศ.2519 ได้ขอตั้งเป็นวัดชื่อ “วัดชูจิตธรรมาราม” เพื่อเป็นเกียรติแก่วงศ์สกุล ชูจิตารมย์ ผู้ถวายที่ดินเพื่อการก่อตั้งครั้งแรก (ปี พ.ศ. 2521 ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา) ต่อมาเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2520 ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ พระราชทานพระนามาภิไธยในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมารว่า “มหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย”และทรงพระราชทานพระนามาภิไธยย่อว่า “ม.ว.ก.” ภายใต้เสมาธรรมจักร พร้อมทั้งพระราชทานสุภามิตว่า “วชิรูปมจิตโต สिया” (พึงเป็นผู้มีจิตแกร่งประดุจเพชร) ให้เป็นตราประจำสถาบัน

### 1.3 วิสัยทัศน์

ผู้นำในการจัดการศึกษาปริยัติสามัญของประเทศที่มีความเป็นเลิศด้านการสร้างศาสนทายาทที่เปี่ยมด้วยภูมิรู้และภูมิธรรม เผยแผ่พระพุทธศาสนาให้เจริญงอกงาม มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ด้วยความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองของชาติและเป็นศาสนทายาท มีความตระหนัก รักท้องถิ่นและดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข

### 1.4 พันธกิจ

ประกอบด้วย 3 พันธกิจ ดังนี้

1. จัดการศึกษาระดับพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาเพื่อสร้างศาสนทายาทและผู้เรียนที่สมบูรณ์พร้อมด้วยภูมิรู้ และภูมิธรรม
2. พัฒนาโรงเรียนให้เป็นโรงเรียนคุณภาพสูงทั้งด้านการจัดการศึกษา การบริหารจัดการ ภายในและด้านบุคลากร
3. เผยแผ่และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญงอกงาม และร่วมสร้างสังคมพุทธธรรมให้มีความเข้มแข็ง

### 1.5 หลักสูตรของโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ให้เป็นหลักสูตรแกนกลางของประเทศ เพื่อให้การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ เป็นการสร้างกลยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล สังคมไทย ผู้เรียนมีศักยภาพในการแข่งขันและร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในสังคมโลก ปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกในความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข เป็นไปตามเจตนารมณ์

มาตรา 80 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

เอกสารหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้เป็นกรอบและทิศทางในการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนานักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพด้านความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง และแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป โดยใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำ ทั้งมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในเอกสารหลักสูตรนี้ จะช่วยทำให้ครูผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับเห็นผลคาดหวังที่ต้องการในการพัฒนาการเรียนรู้อันผู้เรียนที่ชัดเจนตลอดแนว ซึ่งจะสร้างความมั่นใจ และทำความเข้าใจหลักสูตรในระดับสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีความเป็นเอกภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความชัดเจนเรื่องการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และช่วยแก้ปัญหาการเทียบโอนระหว่างสถานศึกษา ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 จะต้องสะท้อนคุณภาพตามมาตรฐาน การเรียนรู้และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งเป็นกรอบทิศทาง ในการจัดการศึกษาทุกรูปแบบ และครอบคลุมผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังได้ จึงเป็นความร่วมมือ ร่วมใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับครูผู้สอน ชุมชน ครอบครัว องค์กรที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรต้องร่วมรับผิดชอบ โดยร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ในการวางแผน ดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุน ตรวจสอบ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาเยาวชนของชาติไปสู่คุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรู้ที่กำหนดไว้

## 2. การให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีภารกิจด้านการให้การศึกษาแก่นักเรียน ซึ่งได้เข้ามาศึกษาเล่าเรียนพร้อมทั้งพักอาศัยอยู่ภายในโรงเรียนแห่งนี้ โดยทางโรงเรียนต้องการให้ทางด้านบริการต่างๆ ของโรงเรียน เป็นที่เชื่อใจของนักเรียนที่จะเข้ามาศึกษา ซึ่งในแต่ละปีนั้นมีนักเรียนเข้ามาศึกษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จากการศึกษาสภาพความเป็นจริงงานบริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านการบริการไว้ 7 ด้าน ดังนี้ คือ

## 2.1 การบริการวิชาการ

โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ได้จัดการบริการวิชาการของโรงเรียนให้แก่ นักเรียนให้มีความเชื่อใจ พอใจในด้านการบริการด้านนี้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ให้นักเรียนรู้สึกว่โรงเรียน มีความเต็มใจที่ให้บริการนักเรียน ซึ่งพออธิบายการปฏิบัติทั่วไปประจำองงานวิชาการ ดังนี้

1. จัดการศึกษา การเรียนนักรธรรมเนียม และภาษาบาลี ซึ่งเป็นหลักสูตรโดยตรงสำหรับ พระภิกษุ-สามเณร และเป็นรายวิชาบังคับแก่นในการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย โดยโรงเรียนจัดการเรียนการสอนในภาคเช้า ตั้งแต่เวลา 08.30 – 10.30 น.

2. จัดการศึกษาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ โดยได้จัดการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ได้จัดการเรียนการสอนในภาคบ่าย เริ่มตั้งแต่ เวลา 13.00 – 17.30 น.

3. เพื่อให้มีกระบวนการเรียนการสอนมีคุณภาพ มีบุคลากรครูจำนวน 42 ท่าน โดยแบ่งเป็นบรรพชิต 14 รูป ฤๅษี 18 ท่าน และอาจารย์พิเศษ 10 ท่าน

การบริการงานวิชาการเป็นงานที่สำคัญของสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่ จะต้องปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน ซึ่งเป็นงานหลักของ โรงเรียนมหาวิทยาลัย ราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์

## 2.2 การบริการห้องสมุด

ลักษณะทั่วไปของห้องสมุดของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ มีจำนวน 1 ห้อง ซึ่งจัดเป็นเอกเทศ เป็นห้องเฉพาะส่วนของห้องสมุดโดยเฉพาะ ติดเครื่องปรับอากาศ มีเจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์คอยให้บริการจำนวน 1 คน และอาจารย์ 1 คน จะรับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ภายใน ห้องสมุด จะเปิดให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น. และปิดทำการวันเสาร์- อาทิตย์และวันหยุดราชการ

## 2.3 การบริการอาคารสถานที่

ลักษณะทั่วไปด้านอาคารสถานที่ของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ โดยมี อาคารเรียน 3 ชั้น จำนวน 2 หลัง คือ อาคารโศภณพามาธิ เหลืองอมรเลิศ และ อาคาร 72 ปี พระธรรมปัญญาจารย์ อาคารมีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม สะดวกสบายเหมาะกับสมณะ ภาวะ อาคารเรียนแต่ละหลังนั้นโรงเรียนได้จัดให้มีบุคลากรในการดูแล อาคารละ 1 คน รวม 2 คน ซึ่งอาคารเรียนทั้ง 2 หลัง ประกอบด้วยห้องต่าง ๆ คือ ห้องเรียนจำนวน 16 ห้อง ห้องคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 ห้องห้องสารสนเทศ จำนวน 1 ห้อง ห้องจัดสัมมนา (โสตทัศนศึกษา) จำนวน 1 ห้อง ห้องวิชาการ จำนวน 1 ห้อง ห้องพักรูจำนวน 2 ห้อง ห้องควบคุมเครือข่าย จำนวน 1 ห้อง

ห้องผู้อำนวยการ จำนวน 1 ห้อง ห้องนักธรรม - บาลี จำนวน 2 ห้อง ห้องประชุมพระธรรม  
ปัญญาจารย์ จำนวน 1 ห้อง และห้องปฏิบัติทางภาษา จำนวน 1 ห้อง

#### 2.4 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นงานบริการที่โรงเรียนมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
เห็นความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ทางโรงเรียนมีไว้บริการนักเรียนเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้เรียน  
ซึ่งกำลังศึกษาเล่าเรียน ไม่ให้กังวลและเดือนร้อน สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนมหาวชิรา  
ลงกรณราชวิทยาลัยมีไว้บริการนักเรียน มีการจัดการให้บริการ คือ ด้านสุขาเปิดให้ใช้มากกว่า 20  
ห้องที่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน มีความสะอาด ปลอดภัย มีความเหมาะสม มีเครื่อง  
กรองน้ำที่ผ่านการกรองและฆ่าเชื้อด้วยแสงอัลตราไวโอเล็ตจำนวน 1 เครื่อง ถังขยะ และบริการ  
อุปกรณ์การเรียนการสอน ได้แก่ สมุด ปากกา ไม้บรรทัด ดินสอ ยางลบ เป็นต้น

#### 2.5 การบริการหอพัก

การบริการหอพักในโรงเรียนมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัยนั้น เป็นบริการหนึ่งที่  
โรงเรียนได้จัดให้ผู้เรียนไว้สำหรับพักอาศัยตลอดปีการศึกษา

อาคารนักเรียนพักอาศัยอยู่เป็นอาคาร 3 ชั้น จำนวน 1 หลัง คือ ตึกเป่า – ชุน วิรางกูร  
และเป็นอาคาร 4 ชั้น จำนวน 1 หลัง คือ ตึก 78 ปี สมเด็จพระพุทธชินวงศ์อาคารพัก 2 หลัง มีจำนวน  
ห้องเพียงพอต่อการพักอาศัยอยู่ของนักเรียน ไม่แออัดเกินไป มีความปลอดภัย และบริเวณหอพัก  
สะอาดและเหมาะสมเป็นสถานที่พักอาศัย ตลอดจนมีบรรยากาศที่ดี กล่าวคือ มีบรรยากาศถ่ายเท  
ได้สะดวก หายใจสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก คือ อุปกรณ์คอยอุดหนุนในการพักอาศัย เช่น  
ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น และมีอุปกรณ์สาธารณูปโภค คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในบริเวณหอพัก เช่น ไฟฟ้า  
พัดลม เป็นต้น ในแต่ละอาคารจะมีที่เลี้ยงคอยดูแล หอละ 6 รูป แต่ละหอพักมีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ  
น้ำดื่ม พัดลม คอยอำนวยความสะดวก แต่ละหอพักจะมีการปฏิบัติตามกิจวัตร ดังต่อไปนี้

1. เวลา 05.00 น. ตื่นนอน
2. เวลา 05.30 น. เข้าแถวทำวัตร
3. เวลา 06.00 น. ทำวัตรเช้า
4. เวลา 07.00 น. ฉันทัดอาหารเช้า
5. เวลา 08.00 น. เข้าแถวไหว้พระหน้าโรงเรียน
6. เวลา 08.30 น. เรียนนักธรรม-บาลี
7. เวลา 10.30 น. เข้าแถวเตรียมฉันทอาหารเพล
8. เวลา 11.00 น. ฉันทัดอาหารเพล
9. เวลา 13.00 น. เรียนสายสามัญ

10. เวลา 18.00 น. ทำวัตรเย็น
11. เวลา 21.30 น. อยู่ในอาคารที่พัก (เช็คเคอร์ฟิวส์)
12. เวลา 22.00 น. ปิดไฟฟ้า จำวัตร

สรุป ระเบียบปฏิบัติเป็นกิจวัตรที่นักเรียนที่อยู่หอพักทุกคนต้องปฏิบัติตามเป็นประจำอย่างเคร่งครัด

## 2.6 การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์เป็นโรงเรียน ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน เพื่อให้ให้นักเรียนมีความรู้ทั้งวิชาการทางธรรมทางโลก และสามารถตามทันต่อโรงเรียนข้างนอกและโลกที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นการเพิ่มกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้เปิดห้องคอมพิวเตอร์จำนวน 2 ห้อง ติดเครื่องปรับอากาศ โดยแต่ละห้องมีคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานไม่น้อยกว่าห้องละ 35 เครื่อง พร้อมมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษา ซ่อมให้ใช้งานได้ตลอด พร้อมเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในกระบวนการเรียนการสอนและสืบค้นข้อมูลของนักเรียน และมีห้องโสตทัศนศึกษา 1 ห้อง ภายในมีสื่อการเรียนการสอน เช่น โทรทัศน์ โปรเจคเตอร์ เพื่อให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในด้านการเรียนการสอน

## 2.7 การบริการแนะแนว

บริการแนะแนว เป็นการบริการที่สร้างเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักตนเอง รู้รักษ์สิ่งแวดล้อม สามารถตัดสินใจ ช่วยแก้ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วางแผนชีวิตทั้งด้านการเรียน อาชีพ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยให้ครูรู้จักและเข้าใจผู้เรียนอย่างถ่องแท้

การบริการแนะแนวของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ ได้กำหนดขอบเขตการให้บริการแนะแนวของโรงเรียนไว้ ดังนี้

1. ด้านการศึกษา มีการบริการให้ความรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาและข่าวสารอื่นๆ ระดับมัธยมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาแก่นักเรียนผู้ที่มีความประสงค์จะไปศึกษาเรียนต่อข้างนอก มีการจัดทำโครงการขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียน เช่น โครงการงานบริการสนเทศของโรงเรียน (ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่นักเรียน) โครงการสร้างแรงจูงใจต่อการเรียนหนังสือ (เชิญวิทยากรมาให้ความรู้) เป็นต้น

2. ด้านอาชีพ เน้นการให้ความรู้ในด้านอาชีพโดยการจัดบอร์ดนิทรรศการหน้าห้องแนะแนว

3. ด้านส่วนตัวและสังคม ให้นักเรียนให้เข้าใจตนเอง เห็นคุณค่าของตนเองและคนอื่น สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข และสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข โดยจัดโครงการกิจกรรมคลินิกการให้คำปรึกษา (เชิญวิทยากรมาให้การอบรมรวม) ตลอดปี

การศึกษา และมีการให้การอบรมด้านส่วนตัวในช่วงเช้าแถวหน้าโรงเรียน ห้องเรียน ตอนทำวัตรเช้า-ทำวัตรเย็น ซึ่งเน้นการอบรมด้านพฤติกรรม การปรับตัว การวางตัว โทษของยาเสพติด เป็นต้น

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ปทานุกรมสังคมิวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

เรมเมอร์ (Remmer) (อ้างถึงใน ปิยพงษ์ กลิ่นพันธุ์, 2551, หน้า 6 - 7) ได้แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก หลงบูชา เทิดทูน ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความคิดเห็นที่รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดขึ้นอยู่กับสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในลักษณะกลาง ๆ ไม่มีความคิดความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

3. การแยกแยะเป็นส่วน กล่าวคือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียดซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ ๆ

มอร์แกนและคิง (Morgan & King) (อ้างถึงใน ปิยพงษ์ กลิ่นพันธุ์, 2551, หน้า 7) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับคำพูด (Statement) ที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ ซึ่งทัศนคติในแนวความคิดของมอร์แกนและคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และยังสามารถให้แนวความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อความเห็นหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

กู๊ด (Good) (อ้างถึงใน ชำนาญ อินทร์ชัย, 2550, หน้า 7) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่



1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อความเห็นข้อพิจารณาความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอนและยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความหมายเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

โคลาซา (Kolasa) (อ้างถึงใน ชำนาญ อินทร์ชัย, 2550, หน้า 7) ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม (Circumstances)

เว็บสเตอร์ (Webster) (อ้างถึงใน ชำนาญ อินทร์ชัย, 2550, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใดเป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 73) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนคติ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

จากความคิดเห็นของผู้วิจัยมีความเห็นว่า การแสดงออกด้านความรู้สึก ความเชื่อ โดยอาศัยพื้นฐานประสบการณ์และมีความรู้ความเข้าใจ และสภาพแวดล้อมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มาประเมินค่า พร้อมทั้งแสดงออกถึงความคิดความรู้สึกหรือทัศนคติทั่ว ๆ ไป ตามความคิดของตนเอง โดยการแสดงออกมาที่มีความหลากหลาย เช่น การแสดงออกอย่างผิวเผินและการแสดงออกอย่างลึกซึ้ง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น จำเรียง ฐรมะสุวรรณ (อ้างถึงใน ปิยพงษ์ กลิ่นพันธุ์, 2551, หน้า 11) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ อันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

### 3.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีทฤษฎีการให้บริการ มีผู้นิยามและอธิบายไว้ดังต่อไปนี้

พินคำ โรหิตเสถียร (2555, เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น ดังนั้นผู้ให้บริการหรือผู้ทำให้เกิดการบริการควรมี

S - Satisfaction คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ที่มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E - Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R - Rapidness คือ ความรวดเร็ว และมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ

V - Values คือ ความมีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา/เธอ

I - Impressive คือ ความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้เสมอภาคกัน

C - Courtesy/cleanliness คือ ความมีไมตรีจิต/ความสะอาด ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

E - Endurance คือ ความอดทนอดกลั้นและการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control)

S - Smiling/sincerity คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส/ความจริงใจ โดยแสดงให้เห็นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นทั้งโดยวาจาท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 3) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมกระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2545, หน้า 8) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้ในเวลาเดียวกัน

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.331) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ ถูกนำเสนอ โดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 181) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า โดยทั่วไปคำว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่

1. ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral approach) เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการ ในแง่บริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกัน ของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

2. ความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach) เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ซึ่งในแง่บริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

จากความคิดของผู้วิจัย สรุปว่า การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ปฏิบัติงานให้ความสะดวกด้านต่างๆ โดยมีการเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ในรูปแบบของการบริการ โดยมุ่งเน้นการบริการที่ประทับใจ และอาศัยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงความรู้สึกที่ดีในการรับบริการ

### ลักษณะของการบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ลักษณะการบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ
2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอนเนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น อาจมีวิธีการพูด หรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน
3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) ในการให้บริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า
4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำบริการดังกล่าวคิดตัวไปด้วยได้
5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักการบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง
6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อไปพักโรงแรม การที่จะบอกว่าโรงแรมดีหรือไม่ต้องดูส่วนประกอบอื่น เช่น ที่นอนสะอาด เครื่องปรับอากาศทำงานหรือไม่ เป็นต้น

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการตัวอย่างเช่น การให้บริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ ในระหว่างการชมและอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะเข้ามามีส่วนร่วมได้โดยการถามคำถาม เป็นต้น

#### ความสำคัญของงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการออกเป็น 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ด้านที่ 2 บริการที่ไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 175-176) ได้กล่าวถึง การบริการที่ดีควรมีหลักการดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ดังนั้น เราต้องแสดงออกให้บุคคลทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545, หน้า 18 - 20) ได้กล่าวถึง การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีนั้นต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างไรอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างไรอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกคนอย่าง ยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการบริการที่สำคัญที่สุด

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคนการกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

### 3.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้มีผู้กล่าวไว้คือ วิเชียร วิทยอุดม (2554, หน้า 155 - 157) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ที่มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา และเป็นความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอันอื่นก็จะเกิดขึ้นมาทดแทนอีกไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไปจะเหลืออยู่ที่แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่ยังคงเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์อยู่อีกเป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอน จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มให้ความสนใจกับความ ต้องการในระดับที่สูงขึ้น ความต้องการในระดับที่สูงก็จะถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองในทันที

ในทัศนะความคิดของมาสโลว์มีความเห็นว่า มนุษย์มีความต้องการหลายระดับ โดยเรียงจากลำดับต่ำกว่าไปหาลำดับที่สูงกว่า ซึ่งเมื่อใดความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเขยิบไปมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป ลำดับความต้องการจะมีอยู่ด้วยกัน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ อันได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะ

เข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตราย เพื่อจะทำให้ชีวิตเรามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคม ทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยการเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกที่มีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองต่อความต้องการของตน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ก็จะมุ่งหาทางสนองตอบความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีค่า ให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นดังในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (อ้างถึงใน ธนู ไม้ทอง, 2547, หน้า 39-40) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ที่เรียกว่า “An Empirical Test of New Theory of Human Needs” จากผลการศึกษาคั้งนี้เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence needs : E) เป็นความต้องการในทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับ



กับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการทางด้านสัมพันธ (Relatedness needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากร ได้รับการยอมรับการมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องชมเชยจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับบุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้น ไปที่เกี่ยวกับการพัฒนา และการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการด้านการเจริญเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรีและความต้องการทำให้ตนได้ประจักษ์ทั้งหมด

จากความเห็นของผู้วิจัย สรุปว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์ต้องการที่จะได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ตัวอยากได้ ตั้งแต่ปัจจัยขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตคือ อาหาร ที่อยู่ อาศัย เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ตัวเองต้องการแล้ว ก็นำไปสู่จุดมุ่งหมายต่อไปที่ต้องการมากกว่านี้ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของตัวเองให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตัวเองได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ตัวเองต้องการแล้ว ย่อมทำให้รู้สึกในทางที่ดี รู้สึกภาคภูมิใจ ด้วยเห็นว่าตัวเองมีความรู้ มีความสามารถ มีคุณค่าเป็นที่นับถือของสังคม

### 3.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

วิเชียร วิทยอุดม (2554, หน้า 152) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motives) คือ สภาวะที่บุคคลได้ถูกกระตุ้นให้บุคคลกระทำการกิจกรรมใดๆ หรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บุคคลถึงจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอก และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การที่บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรม จึงเป็นการยากที่จะชี้ชัดลงไปว่าเกิดจากแรงจูงใจสิ่งใด โดยเฉพาะพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลอาจเป็นผลมาจากการกระตุ้น หรือการจูงใจของสิ่งเร้า หรือความต้องการหลายๆ ชนิดพร้อมๆ กัน จึงอาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจ 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Motive intrinsic) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล เกิดขึ้นมาเองจากความต้องการทางกายและเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเราอาจจะเรียกอีกอย่าง

ว่าแรงจูงใจส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Motive extrinsic) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกล่อลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม ได้แก่ อำนาจ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการนับถือ ยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน

### **ทฤษฎีแรงจูงใจของ เดวิด ซี แม็คเคลแลนด์ (David C. McClelland)**

วิเชียร วิทญูตม (2554, หน้า 169 - 171) ได้กล่าวถึง นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด ซี แม็คเคลแลนด์ (David C. McClelland) เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ที่เกี่ยวกับการจูงใจซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดของการเรียนรู้อย่างใกล้ชิด ตามทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนเราจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการมีความสุขทางกาย และความต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้นต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายหาสิ่งต่างๆ มากคล้ายๆ กัน จึงต่างมีประสบการณ์ความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาดของความต้องการที่จะมีมากน้อยแตกต่างกันไป และเขายังมีความเชื่อว่าการจูงใจของ 3 สิ่ง คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for power) เขาแนะนำว่าเมื่อมีความต้องการที่เข้มแข็งในบุคคล ก็จะทำให้ผู้นั้นมีพลังที่จะสร้างการปฏิบัติพฤติกรรมให้มีความเข้มแข็งทางอารมณ์ มีผลต่อการกระตุ้นและจูงใจที่จะใช้พฤติกรรมที่นำไปสู่ความพอใจ และให้ความชำนาญและความสามารถเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

1. ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน หรือให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่พึงปรารถนา พยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแก้ปัญหาจัดการกับงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนเป็นที่รักและยอมรับของผู้อื่น ความต้องการมีสัมพันธ์ที่ดีและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม มีปฏิสัมพันธ์ทำงานร่วมกับกลุ่ม และมีความกลมเกลียวกันมากกว่าการแข่งขัน ก็จะได้รับ การช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของตนได้

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) ความต้องการอำนาจ คือ ความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้หรือก็คือเป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

อันเป็นพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นว่าสามารถที่จะควบคุมบุคคลอื่น เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการ โดยจะพยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เมื่อได้มาซึ่งอำนาจก็จะเกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่จนได้กระทำสิ่งใด ๆ ได้เหนือกว่าบุคคลอื่น

### **ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg)**

เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) (อ้างถึงใน มัทนา วัฒนอมศักดิ์, 2550, หน้า 65-67) ได้ทำการศึกษาว่าเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 203 คน ในเมืองพิทซ์เบิร์ก (Pittsburg) มลรัฐฟิลาเดลเฟีย (Philadelphia) ว่า คนเราต้องการอะไรจากงานและคำตอบที่ค้นพบ คือ ความต้องการความสุขจากการทำงานนั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน เฮิร์ซเบอร์กได้อธิบายว่าปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยสองกลุ่ม ซึ่งเฮิร์ซเบอร์กได้พบปัจจัยหลัก 2 ประการคือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors or maintenance)
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors or satisfiers)

สองความคิดนี้เป็นที่มาของชื่อทฤษฎีนั้นคือ ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance/hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายการบริหารจัดการ รายได้ สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรใช้ปัจจัยเหล่านี้ที่เป็นข้ออ้างเมื่อเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน หรือเมื่อบุคลากรไม่ได้รับปัจจัยเหล่านี้แล้วจะเกิดความไม่พอใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน การมีส่วนร่วมในนโยบาย การมอบหมายงานและหน้าที่ การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแนะนำช่วยเหลือติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน

2. การสอนควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง การให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ใด รวมถึงความสามารถของฝ่ายบริหารในการจัดการและดำเนินกิจการต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างยุติธรรม

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (Relationship with supervisor) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกัน

4. สภาพการทำงาน (Work condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สภาพเหมาะสม ทั้งแสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานและจำนวนงาน สภาพที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกัน

7. มีชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกต่องานและความรู้สึกของบุคคลนอกเวลาทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ เข้าใจกัน

9. ตำแหน่งหน้าที่ (Status) อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม

10. ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors หรือ satisfiers) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนที่ทำให้ความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานหรือสมาชิกองค์กรมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ จัดว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่การมีปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พวกเขาทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเห็นได้ว่าปัจจัยต่างๆ ในกลุ่มปัจจัยจูงใจนี้เกี่ยวข้องกับงานนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน การชอบการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การเป็นที่ยอมรับจากการทำงาน และการก้าวไปสู่พัฒนาการและความก้าวหน้าทางอาชีพ ซึ่งปัจจัยนี้มี 6 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จของงานเมื่อผู้ปฏิบัติตามได้ทุ่มเทกายใจการทำงาน จนงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในตัวเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานของตนเองต่อไป

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ทั้งในรูปแบบของการเขียน การชมเชยด้วยคำพูด

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน งานมีความน่าสนใจ ทำทาสสามารถ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ การส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ และมีความผูกพันกับงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบงานที่มีความทำทาสความสามารถ มีอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมาย

5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาส ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้พัฒนาทักษะเพื่อพัฒนาตนเองและความสามารถในการปฏิบัติงาน

6. โอกาสก้าวหน้า (Possibility of growth) หมายถึง บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้าย หรือได้รับการอบรมเพิ่มทักษะวิชาชีพ

จากความเห็นของผู้วิจัย สรุปว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลที่ได้ถูกกระตุ้นออกมาทางพฤติกรรม เพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งทำให้เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ตามเป้าหมาย และมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะรวมทั้งพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

### 3.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

วูร์ม (Vroom) ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวูร์มนี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา (อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2534, หน้า 221 - 222)

วูร์ม ใช้คำว่าวาเลนซ์ (Valence) ในทฤษฎีนี้หมายถึงความอยากที่จะทำในสิ่งต่าง ๆ ถ้ามีความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าของวาเลนซ์ เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉยๆ ระดับค่าวาเลนซ์จะเป็นศูนย์ วูร์ม เปรียบเทียบว่าการกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้นเป็นกลไก (Instrumental) ไปสู่ความสำเร็จ และความเชื่อที่พฤติกรรมจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สรุปทฤษฎีเป็นสูตรไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แรงจูงใจ} &= \text{ความอยาก} \times \text{ความคาดหวัง} \\ (\text{Motivational force}) &= (\text{Valence} \times \text{Expectancy}) \end{aligned}$$

จากแนวความคิดนี้จะเห็นว่าการใช้บริการของบุคคลจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่เขาคาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้ แต่ทุกคนจะมีความคาดหวังและมีความต้องการเฉพาะคนเป็นกลไกที่แสดงพฤติกรรม

จากความเห็นของผู้วิจัย สรุปว่า ความคาดหวังเป็นกลไกในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมทำให้นำไปสู่ความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่ช่วยในการกระตุ้นให้เกิดพลังในการทำงาน อีกทั้งมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายรวมกันและมีแรงผลักดันให้ประสบความสำเร็จจนถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 3.6 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973, p.320) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

เชลลีย์ (Shelley, 1975, pp.350-355) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์เป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ เป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึก ในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

ออสแคมป์ (Oskamps) (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541, หน้า 57 - 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายแรก อยู่ในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวลักษณะงาน
2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

#### 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

มันฟอร์ด (Manford) (ประไพรัตน์ ไททยกุล และคณะ, 2554, หน้า 14) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน จากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ แบล็ค (Blake) มูตัน (Mouton) และเฟียคเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester business school)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ครอกเกอร์ (Crogier) และ คูลเดอร์ (Coulter)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

บาร์นาร์ด (Barnard) (อ้างถึงใน ประไพรัตน์ ไททยกุล และคณะ, 2554, หน้า 14 - 15) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคล ด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

จากความเห็นของผู้วิจัย สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงสภาพความพึงพอใจของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จตามความต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความสุขกายสุขใจตามที่มุ่งหมายหรือคาดหวังในสิ่งที่ต้องการไว้ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจในด้านต่างๆ รวมถึงทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

### 3.7 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเรียนรู้

เสรี พงศ์พิศ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 62) กล่าวว่า กระบวนการเรียนรู้ คือ กระบวนการอันมีรากฐานอยู่ที่ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งไม่ได้แยกแยะระหว่างการเรียนรู้กับวิถีชีวิต การเรียนรู้และการปฏิบัติตามเนื้อหาและกระบวนการของการเรียนรู้ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ตามกระบวนการของการเรียนรู้ดังกล่าว อาจเกิดจากความเหมาะสมของท้องถิ่นที่ช่วยให้บุคคลและชุมชนสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ ภูมิปัญญาพื้นบ้าน การปฏิบัติอย่างผู้รู้ การปฏิบัติตามแบบอย่างของผู้รู้ การอบรมสั่งสอนในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นอยู่จริง ซึ่งได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ

วุฒิชัย จานงศ์ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 62) ได้กล่าวว่า ผลของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากการฝึกอบรมหรือกระบวนการเรียนรู้บางอย่าง อีกทั้งผลของการฝึกฝนซ้ำ เป็นการสะสมความรู้อย่างต่อเนื่องย่อมเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า สำหรับการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในลักษณะที่ค่อนข้างถาวรหรือเกิดเป็นนิสัย และการเรียนรู้ไม่อาจมองเห็นหรือสังเกตได้โดยตรง แต่จะทราบได้ก็ต่อเมื่อเห็นการแสดงออกในรูปของการปฏิบัติ (ทางด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ)

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 63) กล่าวถึง การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่บุคคล ได้รู้จักมารยาทและกฎเกณฑ์ต่างๆ ทางสังคม โดยผ่านตัวแทนของสังคม ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเกิดการประพฤติตามขบวนการสังคมประกิดเป็นการควบคุมภายในเป็นขบวนการที่ช่วยกล่อมเกลาให้บุคคลได้รับการอบรม ตั้งแต่เริ่มแรกจากกลุ่มต่างๆ ของสภาพแวดล้อม เช่น การอบรมในครอบครัว โรงเรียน กลุ่มเพื่อน ขบวนการทางสังคมประกิด เป็น



การเรียนรู้พฤติกรรมทางสังคม ค่านิยม เจตคติ ซึ่งเกิดจากการพบปะสังสรรค์ของคนภายในกลุ่ม อาจกระทำโดยตรงหรือเรียนรู้โดยทางอ้อม จากชีวิตจริงของมนุษย์คนที่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและ เป็นการศึกษา เพื่อให้ชีวิตได้เรียนรู้จากครอบครัว ชุมชน กลุ่มเพื่อน วัด และโรงเรียน เป็นต้น

อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 63) ได้จำแนกการเรียนรู้ เป็นมิติ คือ

1. มิติการเรียนรู้ระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ค่านิยม ความชำนาญ ในลักษณะของข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรืออาจจะเป็นการถ่ายทอด ข่าวสารข้อมูลดังกล่าวจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งการเรียนรู้ในมิตินี้อาจจะเกิดขึ้น ในลักษณะของการสื่อสารทางเดียว (One-way communication) มีผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูลอาจเกิดขึ้น ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ที่มีการโต้ตอบข่าวสารข้อมูล เกี่ยวกับความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย

2. มิติการเรียนรู้ภายในบุคคลเดียวกัน เป็นการนำเอาข่าวสารข้อมูลหรือความรู้ ค่านิยม ความชำนาญที่เกี่ยวข้องได้ จากภายนอกของบุคคลหนึ่งมาพิจารณา โดยผ่านกระบวนการโต้แย้ง และการใช้เหตุผลที่เหมาะสมในตัวบุคคลผู้นั้นและการใช้เหตุผลที่เหมาะสมภายในตัวบุคคลนั้น เพื่อหาข้อสรุปเพื่อตัวเอง จะได้ตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธข้อมูลที่เป็นความรู้นั้น หากยอมรับ เพราะมีประโยชน์อย่างเห็นเหตุผล ผู้นั้นก็จะเกิดการเรียนรู้

อนก นากะบุตร (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 63-64) กล่าวว่า กระบวนการ เรียนรู้ในลักษณะต่างๆ ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน เช่น กลุ่มแต่ละกลุ่มมาพบปะกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การที่นักวิชาการหรือนักพัฒนาลงไปคุยกับชาวบ้านหรือผู้นำชาวบ้าน การพาชาวบ้านจาก หมู่บ้านหนึ่ง ไปดูงานในหมู่บ้านหนึ่ง และการเรียนรู้แบบที่สถาบันภายนอกเข้ามาเสริม โดยมี ลักษณะการกระจายตัวของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยแบ่งออกเป็น 5 สาย คือ

1. สายความเชื่อซึ่งมาจากความเชื่อทางศาสนา พิธีกรรม การนับถือบารมีของพระ
2. สายเครือข่ายโดยมีการยึดติดผ่านทางศาสนา
3. สายกิจกรรมซึ่งกลุ่มที่มีกิจกรรมเหมือนกัน เช่น กิจกรรมธนาคารข้าว กิจกรรมกลุ่ม ออมทรัพย์
4. สายปัญหาาร่วมกันหรือการมีอุดมการณ์ร่วมกัน ที่มีปัญหาาร่วมกันที่ จะต้อง เคลื่อนไหวในระดับต่างๆ เช่น เกี่ยวกับที่ดิน แหล่งน้ำ เป็นต้น
5. สายจัดตั้งที่มีหลายฝ่ายทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชนเข้าไปจัดตั้งเป็นเครือข่ายขึ้น จากความเห็นของผู้วิจัย สรุปว่า การเรียนรู้เป็นปัจจัยที่ทุกคนเกิดมาต้องศึกษา โดยการ แสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งทุกคนย่อมหวังที่จะได้รับ

การอบรมสั่งสอน เพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์การเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งการเรียนรู้ที่เป็นที่  
ยอมรับของตัวเองและสังคม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในอนาคตต่อไป

### 3.8 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

สุพัตรา สุภาพ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 47) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลง  
ทางสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคม เป็น  
การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ด้วยสายตาลักษณะต่างๆ ของวิถีการดำรงชีวิตหรือเรียกสั้นๆ ว่าการ  
เปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข และ สุวรรณ บัวทวน (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 47)  
ได้สรุปถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและ  
วัฒนธรรมเป็นการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม  
เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และมีผลสืบเนื่องจากปัจจัยหนึ่งไปสู่อีกปัจจัยหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นเองตาม  
ธรรมชาติและเกิดจากการกระทำของคนในสังคมเองโดยมีปัจจัยภายนอก ได้แก่ สาเหตุหรืออิทธิพล  
ของบุคคล หน่วยงาน และสถาบันต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกชุมชน ส่วนปัจจัยภายในนั้นหมายถึง  
สาเหตุหรืออิทธิพลของบุคคล หน่วยงาน สถาบันและกลุ่มต่างๆ ที่เกิดจากภายนอกชุมชนที่ได้  
ผลักดัน ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในสังคม นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ไม่ได้เกิดจาก  
สาเหตุใดสาเหตุหนึ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง  
และส่งผลสืบเนื่องต่อกัน

สุพัฒน์ ศิศรี (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 47) ได้บอกถึงวิถีของชาวบ้านว่า  
สมัยก่อนชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านธรรมชาติของวิถีชีวิตของ  
ชาวบ้านที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในหมู่บ้านทำให้  
ชาวบ้านถูกบีบรัดตัวผลจากการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐที่ไม่เหมาะสม ใน  
พื้นที่ของการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม ทำให้ชาวบ้านแยกตัวใครตัวมันและชุมชนในหมู่บ้าน  
เริ่มแตกความสามัคคี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัฒนธรรมและด้านความคิดต่างๆ ถูกสังคมเมืองยึดเยียด  
เข้าไป ส่งผลให้ชาวบ้านต้องรับการอุปถัมภ์จากคนในเมือง เพราะการคมนาคมสะดวกต้องพึ่งตลาด  
ในการขายผลผลิตทางการเกษตรมากขึ้น

อานันท์ กาญจนพันธุ์ (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 48) ได้สรุปว่า วัฒนธรรม  
เป็นองค์รวมของวิถีคิด คุณค่า และอุดมการณ์ของสังคมมนุษย์ที่สร้างสรรค์และสั่งสมขึ้นมาใน  
ความพยายามที่จะแสดงออกถึงจิตวิญญาณของความเป็นมนุษย์ และการปรับตัวกับระบบ  
ความสัมพันธ์ทางสังคมและธรรมชาติ ภายใต้เงื่อนไขและบริบทที่แตกต่างกัน ดังนั้น วัฒนธรรมจึง  
เปรียบเสมือนพลังที่อยู่เบื้องต้น หลังศิลปะและวิถีชีวิตของสังคมมนุษย์ ซึ่งมีความหลากหลายและ

ซับซ้อนแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น ขณะเดียวกันก็มีพลังเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการผลิตสิ่งใหม่ๆ ของชุมชน เพื่อปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงตามเงื่อนไขและบริบทของสภาพแวดล้อม

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 48) กล่าวถึง วัฒนธรรมว่าเป็นวิถีแห่งการดำรงชีพที่มนุษย์สร้างขึ้น ตามที่มนุษย์มีความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสังคม และมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นระบบความรู้ ความคิด หรือความเชื่อ จนยอมรับปฏิบัติกันมาเป็นวิธีการหรือแบบแผน มีการอบรมและการถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นต่อไป ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาวะสิ่งแวดล้อมของมนุษย์

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม จึงเกิดด้วยเหตุปัจจัยหลายอย่างควบคู่กันไป ดังที่ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 48-49) กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม จากการที่มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม มีการจัดระเบียบทางสังคมและควบคุมสังคม ดังนั้นสังคมจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องธรรมดาของโลก ส่วนระเบียบกฎเกณฑ์บางอย่างอาจเหมาะสมกับสมาชิกรุ่นปัจจุบันและสังคมต่างๆ ได้มีการติดต่อถึงกัน เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในด้านความสัมพันธ์และการกระทำระหว่างกัน

การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมนั้น ย่อมจะเกิดขึ้นในทุกยุคทุกสมัยและทุกสังคม ในสมัยโบราณนั้น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นไปอย่างช้าๆ ทั้งนี้เพราะว่าสิ่งประดิษฐ์ในสังคมมีน้อย อีกทั้งการสื่อสารยังไม่เจริญเหมือนปัจจุบันซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ด้านระบบนิเวศน์วิทยาชุมชนที่อยู่ในสภาพสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์ เช่น ดินดี ส่งผลทำให้รายได้ดี สามารถนำมาปรับและประยุกต์ให้ดีขึ้นในด้านต่างๆ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัยต่างๆ ให้รู้จักการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้

2. การยอมรับสิ่งใหม่ๆ จะเป็นด้านการเกษตรหรือไม่ก็ตาม ย่อมเป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุน ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบันและสังคมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความทันสมัย

3. การแพร่กระจายทางวัฒนธรรม การที่รัฐได้แพร่กระจายความเจริญต่างๆ เข้าสู่ชุมชน โดยระบบการศึกษา เพื่อให้ทุกคนได้รับการศึกษาทั่วถึง การซื้อขายผลผลิตหรือการท่องเที่ยว ทำให้อิทธิพลของความเป็นเมืองเข้าสู่ชนบทมากขึ้น

4. ลักษณะบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลลักษณะของความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น การที่คนมีการศึกษาที่สูงขึ้นยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงชีวิตความเป็นอยู่ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น หรือลักษณะบุคลิกภาพในด้านของความเป็นผู้นำจากประสบการณ์การทำงาน เพศ อายุ และอื่นๆ ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้วย

5. การสื่อสารมวลชน อิทธิพลของวิทยุ โทรทัศน์ เครื่องมือสื่อสารอื่นๆ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมไม่มากนักน้อย

สุรชัย หวันแก้ว (อ้างถึงใน แสงจิตต์ ใต้แสง, 2554, หน้า 48) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการเมืองและการทหาร โดยมีองค์ประกอบทางสังคมในด้านอื่นๆ เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง เช่น ค่านิยมในสังคมและสถาบันทางสังคม
2. ปัจจัยทางเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์คิดค้นบางอย่างส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยทางเศรษฐกิจเนื่องจากมนุษย์ต้องทำมาหากิน ด้วยเหตุผลของความต้องการทางเศรษฐกิจ มนุษย์อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

จากความคิดของผู้วิจัย สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมที่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันในสังคมครอบครัว ชุมชน ซึ่งต้องอาศัยการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน แต่เมื่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ทั้งด้านการเป็นอยู่ ภาวะเศรษฐกิจ ที่ต้องทำให้แต่ละบุคคลต้องแสวงหาปัจจัยดำรงชีวิตให้ดียิ่งขึ้นตามศักยภาพของครอบครัว จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้บุคคลต้องการแสวงหาความต้องการในสิ่งที่ดีขึ้นยิ่งไปกว่านี้ เช่น ต้องการการศึกษา ต้องการเปลี่ยนแปลงความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวควิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ พบว่าทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ โรงเรียนมีวิชาให้เลือกหลากหลายสามารถตอบสนองได้ ด้านราคา ได้แก่ สามารถลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ แจกแผ่นพับใบปลิวหรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ ด้านบุคลากร ได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน ด้านกายภาพ ได้แก่ การจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อและด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ธนู ใฝ่ทอง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมาก คือ การจัดการแนะแนว และการจัดบริการห้องสมุด นอกนั้นก็มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การจัดบริการโภชนาการ การจัดบริการน้ำดื่ม การจัดบริการ สุขภาพอนามัย และการจัดบริการ ทัศนศึกษา การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา ระหว่างโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการจัดบริการ โภชนาการ ด้านการจัดบริการห้องสมุด ด้านการจัดบริการแนะแนว ความพึงพอใจด้านจัดบริการสุขภาพอนามัยด้านการจัดบริการห้องสมุด ด้านบริการ ทัศนศึกษา พบว่า โรงเรียนต่างขนาดกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาความต้องการในงานบริการของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็ก พบว่า มีความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ รองลงมา มีความต้องการการจัดบริการ ทัศนศึกษา ความต้องการในงานบริการของนักเรียนมัธยมศึกษา ขนาดกลาง พบว่า มีความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการด้านการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ รองลงมา มีความต้องการด้านการจัดบริการห้องสมุด ความต้องการในงานบริการของนักเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่ พบว่า มีความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการด้านการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ รองลงมา มีความต้องการด้านสุขภาพอนามัย

พิชญ มหาสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ของนักเรียนต่อการบริการแนะแนวของโรงเรียนหัวหินอำเภอหัวหิน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภูมิหลังของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.40 เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 21.90 ไม่เคยใช้บริการแนะแนวของโรงเรียนร้อยละ 43.90 ผลการเรียนเฉลี่ย 2.00 ขึ้นไปร้อยละ 47.60 บิดามีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 39.20 มารดามีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 51.40 บิดามีอาชีพรับราชการร้อยละ 27.90 มารดามีอาชีพธุรกิจ/ค้าขายร้อยละ 30.10 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดา 4,001 – 6,500 บาท ร้อยละ 21.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของมารดา 4,000 บาท ร้อยละ 27.60 2) การรับรู้ของนักเรียนต่อการบริการแนะแนวของโรงเรียนหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม นักเรียนรับรู้ว่าการบริการแนะแนวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการรับรู้มากอันดับหนึ่งในด้านการบริการเสนอแนะ คือ ด้านบริการป้องกันส่งเสริมพัฒนาช่วยเหลือและมีการรับรู้ปานกลาง ในด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านบริการรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล และด้านบริการติดตามผลตามลำดับ 3) ผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า นักเรียนที่มีภูมิหลัง ด้านเพศผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับการศึกษาของผู้ปกครองอาชีพของผู้ปกครองและรายได้ของผู้ปกครองต่างกัน มีการรับรู้ต่อบริการแนะแนวของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน ส่วนนักเรียนระดับชั้นต่างกันและนักเรียนที่มีประสบการณ์การใช้บริการแนะแนวต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริการแนะแนวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิชุดา จำเนียรพันธุ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ของสถาบันราชภัฏจันทรเกษม พบว่า การบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริการนักศึกษาในด้านการให้คำปรึกษามาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านสำนักวิทยบริการ ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านการเงิน ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านศูนย์ภาษา และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ส่วนการบริการ ด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ นักศึกษามีความคิดเห็นว่ายังอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาคหุญมีความคิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษาชายและนักศึกษาคหุญ มีความคิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านทะเบียนและวัดผล ด้านการเงิน ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านสำนักวิทยบริการ ด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ และด้านศูนย์ภาษา นักศึกษาชายและนักศึกษาคหุญมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาปริญญาตรี 4 ปีและปริญญาตรี 2 ปี (หลังอนุปริญญา) มีความคิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ด้านศูนย์คอมพิวเตอร์นักศึกษาหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านการเงิน ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านสำนักวิทยบริการและด้านศูนย์ภาษา ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษภาคสมทบมีความคิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านการเงินด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยนักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้คำปรึกษาด้านสำนักวิทยบริการด้านศูนย์คอมพิวเตอร์และด้านศูนย์ภาษาไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในขณะที่สังกัดต่างกันคือนักศึกษาคณะครุศาสตร์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความ

คิดเห็นต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านการเงิน ด้านสำนักวิทยบริการ ด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ และด้านศูนย์ภาษา นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกชัย นาคอร่าม (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการด้านการบริการในวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริหารงานด้านบริการ ในวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การจัดการบริการด้านน้ำดื่ม น้ำใช้ ด้านโภชนาการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านโสตทัศนูปกรณ์ และด้านห้องสมุด ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างนักศึกษา ระดับ ปวช. และ ปวส. ในภาพรวมและด้านบริการห้องสมุดที่ระดับ .01 ด้านโภชนาการ ด้านสุขภาพอนามัย และด้านโสตทัศนูปกรณ์ที่ระดับ .01 และด้านน้ำดื่ม น้ำใช้ระดับ .05

แคทรีธา ตั้งพัฒนา (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดการบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักนักศึกษา โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกายภาพ ด้านการบริหาร ด้านการบริการและสวัสดิการ และด้านการรักษาความปลอดภัยของหอพักแพทย์ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านกิจกรรมภายในหอพักมีความเหมาะสมในระดับน้อย สำหรับการจัดการบริการหอพักเอเชียนเกมส์และหอพักในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 2) นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักแพทย์ ด้านการบริหารและด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหอพักเอเชียนเกมส์ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับหอพักใน พบว่า ด้านการบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 3) นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักแพทย์ ด้านการบริหาร และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจัดการบริการหอพักเอเชียนเกมส์และหอพักในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 4) นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการหอพักนักศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

รุ่งอรุณ มูลทิพย์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด จังหวัดระยองโดยรวมมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน โดยรวมมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เครื่องเตือนภัยติดตั้งไว้หลายจุดตามความเหมาะสม รองลงมาคือ มีเครื่องเตือนภัยฉุกเฉินหากเกิดอันตราย และลำดับสุดท้าย คือ พิเศษ สถานที่ออกกำลังกายที่มีบริการหลายแห่งตามความเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน โดยรวมมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ น้ำดื่ม-น้ำใช้ ที่สะอาด รองลงมา คือ เรือขนส่งข้ามฟากที่ออกในเวลา ที่ห่างกันเหมาะสมไม่นานเกินไป และลำดับสุดท้าย คือ จักรยานให้เช่ามีพอต่อความต้องการ จากการวิจัยพบว่า สิ่งที่มีผลทำให้ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง แตกต่างกันได้แก่ ลักษณะการมาท่องเที่ยว และสิ่งที่ไม่ได้มีผลทำให้ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

เสรณี มรกตคันโธ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนหอศพิษยาคม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนหอศพิษยาคม ได้มีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเพื่อดูแลระบบเครือข่าย มีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทุกครั้งก่อนนำไปใช้ มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการคำนวณผลการเรียน จัดทำเอกสารประกอบการเรียนผลิตสื่อการสอน และเก็บรวบรวมคะแนนหรือผลสอบของนักเรียน ส่วนปัญหาที่พบ คือ นโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในงานของโรงเรียนยังไม่มี ความชัดเจน เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อยครั้ง การติดตั้งระบบเครือข่ายยังไม่ได้มาตรฐาน ขาดแคลนบุคลากรในการดูแล ระบบอินเทอร์เน็ตช้า และไม่เพียงพอ การใช้งานบุคลากรไม่มีความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ชัยกมล สิงห์คุณ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของนักเรียนต่อการศึกษเล่าเรียนของนักเรียนด้านการมาเรียน การเข้าห้องเรียน



ด้านกิจกรรมส่งเสริมวิชาการ ด้านการใช้ห้องสมุดในการค้นคว้า และด้านการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีความเห็นด้วยมากทุกด้าน 2) ระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการโรงเรียน ด้านปรัชญาและแนวนโยบาย ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารกิจการนักเรียน ด้านการบริหารบุคคล ด้านการบริหารอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) นักเรียนที่มีระดับชั้นเรียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการโรงเรียนพระปริยัติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) นักเรียนที่มีระดับชั้นแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการศึกษาเล่าเรียนของโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่ม 14 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ระดับความคิดเห็นของนักเรียนต่อการศึกษาเล่าเรียนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการโรงเรียนในระดับต่ำถึงค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิตภา มิเพชร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการของห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นนักเรียนหญิง ร้อยละ 53.7 และเป็นนักเรียนชาย ร้อยละ 46.7 โดยนักเรียนใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.5 และใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.6 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด คือ เพื่อการพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 42.8 การยืม/คืนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 23.4 และการค้นคว้า/สืบค้นด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ นักเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เพศของนักเรียนและการใช้บริการห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่า เพศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับช่วงชั้นของนักเรียนที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการห้องสมุด นักเรียนที่เรียนในระดับช่วงชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทรศักดิ์ จงวัฒนา (2552, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนตำรวจพณิชยการและเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ใน

ด้านผลิตภัณฑ์ คือ โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพผู้  
 สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ ด้านราคา คือ มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืม  
 เพื่อการศึกษา ด้านการจำหน่าย คือ คือ ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านการ  
 ส่งเสริมการตลาด คือ มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน ด้านบุคลากร คือ วุฒิการศึกษาของ  
 อาจารย์ผู้สอน ด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว และ  
 ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือ ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา ซึ่งปัจจัยย่อย  
 ทั้งหมดนี้มีความพึงพอใจในระดับมาก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของผู้มาใช้  
 บริการงานด้านต่างๆ ของโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ส่วนปัจจัยที่ต้องการทราบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่  
 กับสภาพการบริการและการดำเนินของสถานที่นั้นๆ ว่าให้อะไรแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันแต่  
 ละหน่วยงานก็เห็นความสำคัญในด้านการให้บริการ ทั้งที่เป็นของรัฐบาลหรือของเอกชน ก็ม  
 ความสำคัญทั้งหมด เพราะงานด้านบริการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานทุกอย่างมีความก้าวหน้า  
 เจริญงอกงาม เป็นตัวดึงดูดให้คนมีความสนใจ พยายามและองค์กรนั้นๆ หรือมาใช้บริการ อีก  
 ทั้งปัจจุบันงานบริการมีความสำคัญต่อการจัดการด้านการศึกษา ที่สำคัญต่อการศึกษาเพราะว่า เมื่อ  
 โรงเรียนใดก็ตามมีการจัดการการบริการที่ดีในเรื่องต่าง ๆ เช่น บริการด้านวิชาการ ห้องสมุด อาคาร  
 สถานที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นการบริการที่ทำให้นักเรียนประทับใจในโรงเรียนและเป็นตัวชักนำให้  
 นักเรียนที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการ ให้หันมาใช้บริการของโรงเรียนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้  
 มีความคิดที่จะศึกษา ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 ราชวิทยา เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น