

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พิบูลสงครามในปีการศึกษา 2553 คณะผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดดังต่อไปนี้เป็นแนวทางของการศึกษา คือ

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ของนายจ้าง
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

สไนท เหลืองบุตรนาค (2529) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความ
คิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวก คือ
พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หาก
ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชวินี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคล
ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการ
ตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ
หรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคน
เกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

สง่า ภูธรรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จ
ตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์(2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น
ความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำ
ให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือก
ที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็น
นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ
ของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่

จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

พิทักษ์ ตระขุทิต (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

พิมพ์ชนก ศันสนีย์(2540) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991; Swartz, 1989 ; Cronin & Taylor, 1992 ; Parasuraman et al., 1985 ; Teas,1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ (Bearden & Teel, 1983 ; Bolton & Drew,1991 ;Cardoso, 1965 ; Oliver, 1980; Oliver&Swan, 1989; Olshavsky & Miller, 1972; Olson & Dover, 1979; Spreng, 1993; Tse & Wilton, 1988) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมมูลหรือสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

2.2 แนวคิดลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

สุชาญ โกสิน (อ้างถึงใน สำนักวิจัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546 : หน้า 9) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของพนักงานที่ดีต่อหน่วยงาน ดังนี้

1. ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องมีการตรวจตราควบคุมกันจนเกินไป
2. มีความขยัน ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต และอดทน
3. ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
4. สนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานด้วยความเข้าใจ
5. ยึดหลักสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

6. ช่วยลดความสิ้นเปลืองและความสูญเปล่า
7. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ยึดหลักการและเหตุผล
8. มีระเบียบวินัย
9. รู้จักสายงานของตนเอง
10. ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
11. ไม่นำความเสื่อมเสียมาสู่หน่วยงาน

2.3 แนวคิดคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ของนายจ้าง

ตามแนวคิดของบลูม (Bloom อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ บุญญา, 2542, หน้า 26-27) ได้จำแนกคุณลักษณะไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถภาพสมองด้านสติปัญญา และความคิด ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ชั้น ตามลำดับง่ายไปหายากดังนี้

- 1.1 ความรู้ - ความจำ
- 1.2 ความเข้าใจ
- 1.3 การนำไปใช้
- 1.4 การวิเคราะห์
- 1.5 การสังเคราะห์
- 1.6 การประเมินค่า

2. ด้านจิตพิสัย (Affective Domain) เป็นจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางคุณธรรมและคุณค่า ตลอดจนการจัดระเบียบทางจิตใจและลักษณะพิสัยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

- 2.1 การยอมรับ
- 2.2 การตอบสนอง
- 2.3 การเห็นคุณค่า
- 2.4 การจัดระบบคุณค่า
- 2.5 การสร้างลักษณะนิสัย

3. ด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) คือ ความสามารถในการเคลื่อนไหวสิ่งต่างๆ ของร่างกายอย่างอัตโนมัติ แบ่งย่อยเป็น

- 3.1 การเคลื่อนไหวส่วนต่างๆ ของร่างกาย
- 3.2 การเคลื่อนไหวที่ต้องอาศัยการประสานของอวัยวะหลายส่วน
- 3.3 การเคลื่อนไหวที่ไม่ใช่ภาษา เป็นเครื่องสื่อความหมาย
- 3.4 พฤติกรรมการพูด

จากแนวคิดของบลูม สรุปได้ว่า บุคคลควรมีคุณลักษณะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย เป็นคุณลักษณะ ด้านความรู้ ความสามารถ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การตัดสินใจเพื่อตัดสินใจ ด้านจิตพิสัย เป็นคุณลักษณะด้านการมีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และด้าน ทักษะพิสัย เป็นคุณลักษณะด้านการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดทักษะ และ ความชำนาญองค์การที่จะประสบความสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้า นั้น นอกจากจะมีผู้บริหารที่มี ความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน การที่บุคคลได้ ทำงานที่ตรงกับความถนัดและความสามารถของตนเองแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขและ ประสบความสำเร็จในการทำงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2530, หน้า 40-55) ยังกล่าวเพิ่มอีกว่า ผู้บังคับบัญชาคาดหวังให้พนักงานมี คุณลักษณะ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ดี คือ

1.1 มีความรู้พื้นฐานทางอาชีพดี คือ มีคุณสมบัติเบื้องต้นตามตำแหน่งงานนั้นๆ

1.2 มีความรู้ในงานอาชีพดี คือ รู้รายละเอียดของงานว่าทำงานเกี่ยวกับอะไร เกี่ยวข้องกับใคร รับผิดชอบอะไร ตัดสินใจอย่างไร

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสังคม คือ ต้องเป็นผู้ติดตามความเคลื่อนไหวของการเปลี่ยนแปลง ทาง สังคมอยู่เสมอ คือ ทันสมัย

2. มีความสามารถดี คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และสำเร็จตามเวลาที่กำหนด

3. มีความประพฤติดี คือ เป็นผู้มีวินัยในตนเอง ดำรงตนอยู่ในระเบียบวินัยขององค์การและ สังคม

4. มีสุขภาพดี ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สำคัญ เพราะถ้าสุขภาพไม่ดีย่อมไม่สามารถทำงานได้ พนักงานต้องมีสุขภาพที่ดี แข็งแรงตลอดเวลา

ส่วนกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2530, หน้า 1-8) ได้กำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่ นายจ้าง ต้องการให้เป็นเป้าหมายในการอบรมสั่งสอนนักศึกษาไว้ 8 ประการ ดังนี้ คือ

1. คุณค่าเฉพาะตัว ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การนับถือตนเองและมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง มีเป้าหมายในอาชีพและชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้น และไม่จำกัด ความสามารถของตนเอง

2. ทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์สามารถ ปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้ สามารถ ใช้เหตุผลและตัดสินใจอย่างเที่ยงตรง มีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานหลายๆ ส่วนในเวลาเดียวกัน

3. มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีไหวพริบดี ยอมรับผู้อื่น ยอมรับ ข้อ ตีชม ทำงานเป็นทีมได้ มีความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือดี ยอมรับการ ปกครอง และคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่นและมีคุณสมบัติการ เป็นผู้ นำ

4. ทักษะในการสื่อสาร คือ รู้จักถาม รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น แจ่มชัดหน้าเมื่อต้องหยุดงานพร้อมเหตุผล พุดจาจะฉานชัดเจน และเป็นผู้ฟังที่ดี

5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน คือ การทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนด ตามคำสั่งอย่างไม่บกพร่อง มีสมาธิในการทำงาน ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำงานอย่างจริงจังต่อเนื่อง มีความแม่นยำเที่ยงตรงและพิถีพิถันในการทำงาน ดูแลรักษาเครื่องมือวัสดุอยู่เสมอ มีความละเอียดถี่ถ้วนและปรับปรุงการทำงาน ได้ดีขึ้นตลอดเวลา

6. วุฒิภาวะ คือ การทำงานได้ดีโดยไม่ต้องควบคุมหรือตรวจตรา เชื่อถือและไว้วางใจได้มีความรับผิดชอบ ไม่นำปัญหาส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับงาน ยินดีทำงานพิเศษและงานล่วงเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีความภูมิใจในงานของตัวเอง มีความคิดริเริ่ม สุขุมและควบคุมตนเองได้ มีความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีวุฒิภาวะทางความคิด กริยาท่าทางและการกระทำโดยประเมินผลงานของตนเองได้ มีความอดทน รู้จักใช้เวลาอย่างฉลาดและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

7. สุขนิสัยและความปลอดภัยในงาน คือ การปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยรักษาอัตราเร็วในการทำงาน และอัตราการผลิดที่เหมาะสม สวมเสื้อผ้าที่เหมาะสมและแต่งกายดีสามารถทำงานภายใต้ภาวะความเครียดได้ดี มีความแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับงานที่ทำและมีสุขภาพดี

8. ความผูกพันและรับผิดชอบในงาน คือ การตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอในการทำงาน ปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับงาน ไม่ถือว่าเป็นเพียงหน้าที่ มีความสนใจกระตือรือร้นในงาน ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและพนักงานขององค์กร ทำงานเต็มกำลังความสามารถ และพยายามทำให้คนอื่นพอใจและแสดงความห่วงใย มีความมุ่งมั่นเกี่ยวกับอนาคตของงานของตนในหน่วยงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิลบล ดุ้ยคัมภีร์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การบริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุในทุกๆ ฝ่ายของงานการเงินและบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านงานพัสดุในส่วนของบริการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกันกับด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจ ในการให้บริการ ยกเว้นในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจนความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความ

ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางหรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่า สำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ทำให้มหาวิทยาลัยเห็นทัศนคติ และมุมมองที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดและการให้บริการ การวางแผนพัฒนาปรับปรุง การให้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

รัชณีเพ็ญ พลเยี่ยม (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2547 – 2548 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อแยกตามสาขาวิชา ยกเว้น ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสาขาวิชาการศึกษามากที่สุด

วิจิตร จิตรวคินกุล (2545) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย มีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมและปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการแสดงให้เห็นว่าอาจเกิดปัญหาต่อธุรกิจในอนาคต ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ธนาคารควรปรับปรุงการบริการโดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2549) ได้ทำการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2547 – 2548 ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหน่วยงานของสถานประกอบการที่มีบัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ เห็นว่า บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีคุณลักษณะในด้านต่างๆ สูงกว่าบัณฑิตสถาบันอุดมศึกษาอื่นและผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในระดับสูง

เสถียร แก้วพระปราบ (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่สำเร็จการศึกษา ปี 2547 – 2548 ผลการวิจัย พบว่า นายจ้างผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในภาพรวมของ

มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะใน 3 ประเด็น คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และด้านความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะใน 3 ประเด็นคือ ด้านการมีวินัย ด้านความอดทน และด้านการตรงต่อเวลา ส่วนความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานมากที่สุด นายจ้างผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะในด้านทักษะในการสื่อสาร ด้านการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและด้านการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ นายจ้างผู้ประกอบการผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการ และให้ความสนใจต่อบัณฑิตที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในภาพรวมตามสาขาวิชา เรียงตามลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ รองลงมา คือ สาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ

สุชาวดี ‘ใจแดง (2546) ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค พบว่าในช่วงก่อนการดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากในเรื่องลักษณะของทุนวิจัยที่แตกต่างจากทุนอื่น และมีค่าความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ระดับปานกลางในเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับทุนวิจัย ในช่วงระหว่างดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านสัญญาโครงการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านงานเครือข่ายความรู้ ส่วนในช่วงหลังดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียนรู้ที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และมีค่าความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ระดับปานกลางในด้านปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไข

สุธีรา ตะริโย (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางต่อบัณฑิตที่มีผลขณะเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และบัณฑิตที่มีผลหลังการรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทางจากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	22 ส.ค. 2565
เลขทะเบียน.....	246136
เลขเรียกหนังสือ.....	