

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาการจัดการต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา คณะผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเรื่อง ลำดับ ดังนี้

ความสำคัญของการศึกษา

แนวคิดการจัดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดอาคารสถานที่และสิ่งจำเป็น ความสะอาด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความสำคัญของการจัดการศึกษา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การศึกษามีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ คือการพัฒนาคน ดังนั้น ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม การศึกษาจึงเป็นภารกิจทางสังคม ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องของทรัพยากรคนในสังคม การศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาคนให้เป็น "กำลังอันแท้จริงของชาติ" และสามารถ "มีกำลังที่จะแข่งขันต่อสู้กับชาติอื่นๆ ได้ทุกวิถีทาง" สืบไป (เสนห์ จามริก.2537 :3) การศึกษาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพราะการศึกษาเป็นเครื่องพัฒนาคน และคนเป็นผู้พัฒนาและรับผลของการศึกษา การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการพัฒนา (ประเวศ วะสี 2534 :13)

การพัฒนาคุณภาพของพลเมืองเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งของประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย เพราะประเทศที่กำลังพัฒนานั้นทรัพยากรมนุษย์นับว่ามีความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสังคม เป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ถ้าขาดการพัฒนาคน ความเพียรพยายามในการพัฒนาสิ่งอื่นใดก็จะสำเร็จไปไม่ได้เลย (วินัย วีระวัฒนานนท์ 2522: 33) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งในกระบวนการจัดการศึกษาอย่าง

จริงจังต่อเนื่องในการสร้างคนในชาติให้เป็นคนที่มีคุณภาพและจิตใจที่ดีงาม (โกวิท วรรณพัฒน์ 2535 :79 บทสัมภาษณ์)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

ราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับปริญญาตรีและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ในส่วนของนโยบายทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งได้กำหนดไว้เป็นนโยบายการศึกษาตั้งแต่แผนการศึกษา ระยะที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) โดยมุ่งเน้นให้เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสติปัญญา ปิ่คุณธรรม จริยธรรม มีสุขภาพและพลานามัยสมบูรณ์ มีความสามารถในการพึ่งตนเองได้ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มุ่งเน้นการกระจายโอกาสทางการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ไปสู่ผู้ด้อยโอกาสให้มากขึ้น (กรรมการฝึกหัดครู :2535:2)

ด้านการจัดการศึกษา มุ่งจัดการศึกษาให้มีความ สนองตอบความต้องการกำลังคน ความต้องการอาชีพของท้องถิ่นและสังคม และความต้องการในการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

ด้านการวิจัย มุ่งพัฒนาขีดความสามารถในด้านการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตอบสนองความต้องการขององค์กรในท้องถิ่น

ด้านการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อบริการทางวิชาการแก่สังคมตามบทบาทที่เหมาะสม ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นโดยมุ่งเน้นการบริการวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาของท้องถิ่นมากขึ้น

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดแนวการจัดการศึกษาโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นหัวใจของการปฏิรูปการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตามจุดมุ่งหมายให้เป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2540: 31-33)

การจัดการศึกษา : ผู้เรียนสำคัญที่สุด

ในการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ บทบัญญัตินี้ถือเป็นอุดมการณ์ของการจัดการศึกษาของชาติ

หลักการนี้จะต้องอยู่ในสำนึกของทุกคนที่จัดการศึกษานับตั้งแต่ผู้กำหนดนโยบายในระดับรัฐบาล กระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และหน่วยงานในกระทรวงฯ ผู้บริหารและจัดการศึกษาระดับเขตพื้นที่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าของสถานศึกษาเอกชน คณะกรรมการศึกษาชุดต่าง ๆ ผู้บริหารศึกษา ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนพ่อแม่ผู้ปกครองผู้เรียน เมื่อบุคคลเหล่านี้ปฏิบัติงานจัดการศึกษาตามภาระหน้าที่ของตน แต่ละคนจะต้องยึดหลักและสำนึกว่า ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด นั่นคือต้อง คิดและกระทำการต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญและเพื่อให้เกิดคุณประโยชน์แก่ผู้เรียน

2.3 แนวคิดการจัดการเรียนการสอน

การเรียนรู้ในสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ กระบวนการและวิธีการที่หลากหลายผู้สอนต้องคำนึงถึงพัฒนาการทางด้านร่างกายและสติปัญญา วิธีการเรียนรู้ ความสนใจ และความสามารถของผู้เรียนเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ในแต่ละช่วงชั้น ควรใช้รูปแบบวิธีการที่หลากหลาย เน้นการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้จากธรรมชาติ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการเรียนรู้แบบบูรณาการ

การประเมินผู้เรียน

การประเมินผู้เรียนให้พิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ สังเกตพฤติกรรมการเรียน และการร่วมกิจกรรม และจากการทดสอบทั้งหมดนี้ให้ทำควบคู่กันไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสม ซึ่งการประเมินผู้เรียนนี้ทางสถานศึกษาเป็นผู้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของสถานศึกษา เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายถือปฏิบัติร่วมกันเป็นมาตรฐาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นแหล่งฝึกฝนทักษะและการเรียนรู้ เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมทางการศึกษา เป็นแหล่งจูงใจและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ การทำงาน และการมีชีวิตที่ดี อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีจะเสริมสร้างภาพลักษณ์ การรับรู้ความประทับใจ ความมั่นคงใจ และการเสริมสร้างระเบียบวินัยของ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและประชาชนผู้ให้บริการ (สำนักงานสถาบันราชภัฏ :32-33)

สำหรับเกณฑ์ในการจัดการอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมประกอบไปด้วย

- 1) มีผังแม่บท มีอาคารหลักและอาคารประกอบที่มีจำนวนห้องเรียน ห้องปฏิบัติ เฉพาะทางเพียงพอและสอดคล้องกับการใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน
- 2) การใช้อาคารสถานที่อย่างคุ้มค่า และการบำรุงรักษาอาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการเฉพาะทางให้ใช้ดีอยู่เสมอ
- 3) มีครุภัณฑ์ประจำอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
- 4) มีระบบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และการบำรุงรักษาอาคารสถานที่
- 5) มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และผู้ใช้อาคารที่มีประสิทธิภาพ
- 6) มีการจัดภูมิทัศน์ภูมิสถาปัตย์ที่สวยงามและเอื้ออำนวยต่อสภาพการเรียนการสอน
- 7) การจักระบบปรับอากาศ
- 8) มีการจักระบบการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่แสวงหาความพึงพอใจ (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช :2518,156-157) ระบุว่าบุคคลพอใจกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งใดที่จะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก โดยความพอใจจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

- 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทัศนคติของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องการแสวงหาความสุขส่วนตน หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
- 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเป็นทัศนคติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตนแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
- 3) ความพอใจเกี่ยวกับตนถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

นอกจากทฤษฎีที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมถึงการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการในสิ่งที่เขาต้องการจริง ๆ ขณะเวลาที่เขาต้องการและในวิถีทางที่เขาต้องการ (วารินทร์ สิ้นสูงสุด: 2535,45-47)

การจัดระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับคือ

- 1) การตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการ
- 2) การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในวิถีทางที่อยากกลับใช้บริการอีก
- 3) การตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยทำมากเกินไปกว่าที่ผู้ใช้บริการจะคาดถึงสิ่งสำคัญในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจคือการค้นหาว่าผู้ใช้บริการมีความจำเป็นอะไรแล้วจึงตอบสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแตกต่างกันไป แต่ความต้องการพื้นฐานของคนจะคล้ายคลึงกัน

การบรรลุถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (พิภพ อุดร :2537,15)

1) ปรัชญาความพึงพอใจ

องค์การใดก็ตามที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจจะต้องบรรจุปรัชญานี้ในวัตถุประสงค์หรือพันธกรณีขององค์การและควรมีการสื่อสารความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้แก่พนักงานทุกคนได้ทราบ

2) ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ

ก่อนที่องค์กรจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการหรือทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจองค์กรจำเป็นต้องค้นหาความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทสามารถทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเพื่อทำการปรับปรุงต่อไป

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542:173) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

1) ทำให้ผู้บริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือความพอใจของผู้รับบริการเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใดแต่เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดด้วยความตั้งใจของผู้รับบริการ

2) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการนี้จะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือควรปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เพราะหากมีข้อผิดพลาดแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผศ.นภาพรณีย์ พลนิกรกิจ (2546) ได้ศึกษา "ความพึงพอใจในการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ของมหาวิทยาลัยสารคาม" ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากด้านหลักสูตร และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านผู้สอน ด้านการวัดและการประเมินผล ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการบริการน้ำดื่ม สถานที่พักผ่อน และห้องน้ำยังไม่เพียงพอและความสะอาด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่