

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์เกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ทุกชั้นปี เพื่อรวบรวมข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้ตรงตามความต้องการของ อาจารย์และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ แนวทางและระเบียบวิธีการวิจัย การทบทวนดังกล่าว ได้แบ่งตามความคิด และการวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ส่วนคือ

1. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดการวิจัย
4. สรุปแนวคิดและทฤษฎี

2.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในกรณีศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมาก เช่น

มอร์ส (Morse, 1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1968 : 81) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

แชปปลิน (Chaplin, 1994) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

วอลเลสไตน์ (Wallestein, 1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชลลีย์ (Shelly, 1975 : 252 - 268) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกมาลบ

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความดีหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวไว้ว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1937 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดการแสดงออก

อัญญา โทบุญ (2534 : 11-12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี พรหมพรายและคณะ (2548, หน้า 18-19) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนและปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านสื่อวัสดุด้านงบประมาณ ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านบุคคล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยทั้งสองด้านนี้จะมีความสอดคล้องกัน คือ วุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนน่าจะส่งผลให้อาจารย์มีความรู้เรื่องเทคนิควิธีการสอนและดำเนินการสอนตามกระบวนการที่ดีได้แก่มีการชี้แจงแผนการสอน อธิบายจุดประสงค์การเรียนและเกณฑ์การวัดผลประเมินผล ให้นักศึกษาทราบ มีเทคนิคการสอนและกิจกรรมการเรียนที่หลากหลายมีความเหมาะสมกับเนื้อหา รวมทั้งพึงพอใจในบุคลิกของอาจารย์ผู้สอน
2. ด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกับสถานที่ตั้งของอาคาร และจำนวนเก้าอี้ในห้องเรียน ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อโรงฝึกงาน นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับต่ำ
3. ด้านสื่อวัสดุ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสื่อวัสดุอยู่ในระดับปานกลางสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของสื่อที่ใช้สอน ส่วนที่นักศึกษามีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ ความเพียงพอของเครื่องจักรต่อจำนวนนักศึกษา
4. ด้านงบประมาณ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านงบประมาณทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจระดับที่ต่ำที่สุด ได้แก่ การแจ้งรายละเอียดของยอดงบประมาณต่าง ๆ ต่อนักศึกษา

วิรัตน์ เศรษฐสภาพร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ตามความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรีปีการศึกษา 2549 ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเตรียมความพร้อมของครู 2) ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน และ 3) ด้านการบริการทั่วไป ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่า

ด้านที่ 1 การเตรียมความพร้อมของครู ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อแยกเป็นประเด็นสำคัญตามลำดับ พบว่า ครูสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการในห้องเรียนได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ครูให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ครูเข้าและออกจากห้องเรียนตรงต่อเวลา (ค่า เฉลี่ย 4.07) และครูมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ด้านที่ 2 ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อแยกเป็นประเด็นสำคัญตามลำดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ครูส่งเสริมให้มีโอกาสฝึกการทำงานเป็นทีม ความมีวินัย และความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย4.09) รองลงมาคือ ครูจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนเชื่อมโยงหรือประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนในชีวิตจริง (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครูให้โอกาสกับผู้เรียนในการกำหนดเป้าหมายการเรียนและวางแผนการจัด
ประสบการณ์การเรียนรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้านที่ 3 ด้านการบริการทั่วไปของสาขางาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อแยกเป็นประเด็นสำคัญ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ครูมีการ
แนะนำการวางตัวตลอดจน กฎ ระเบียบ ในแผนกวิชา ครูแสดงความรู้สึกรักเป็นกัลยาณมิตรกับนักเรียน
นักศึกษาในสาขางาน ครู มีการจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพมีความเหมาะสม ภายใน
ห้องเรียนมีโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน การจัดสิ่งแวดล้อมและการจัดบรรยากาศการเรียนการสอน
มีความเหมาะสม และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบอร์ดสำหรับการติดข่าวสาร
ประชาสัมพันธ์ ครู มีการจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพมีความเพียงพอ จัดพื้นที่ในการฝึก
ภาคปฏิบัติเหมาะสมกับจำนวน ผู้เรียน มีการจัดวางถังขยะในตำแหน่งที่เหมาะสม มีการติดตั้งตู้ยาและ
อุปกรณ์อย่างเพียงพอภายในสาขาวิชา และมีห้องน้ำห้องส้วมที่มีความสะอาด เพียงพอและเหมาะสม

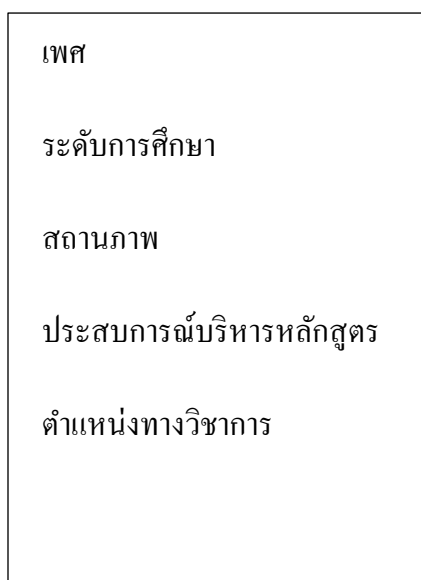
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึง
พอใจด้านหลักสูตรและการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต และ ประเมิน
ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการบริหารจัดการหลักสูตร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็น
แนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

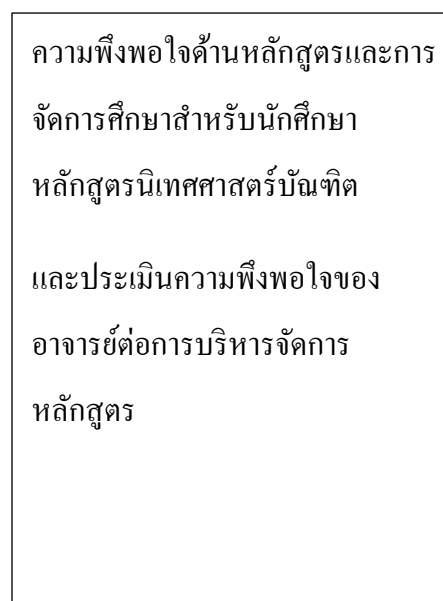
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับ
การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์บริหารหลักสูตร ตำแหน่งทางวิชาการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจด้านหลักสูตรและการจัดการศึกษา
สำหรับนักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต และประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการบริหาร
จัดการหลักสูตร

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



2.4 สรุปเรื่องความพึงพอใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่อ้างมาในข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ ที่มีต่อการบริหารหลักสูตร คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2560 เพื่อให้ผลการวิจัยออกมาได้สมบูรณ์ที่สุด และยังเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่นจากทฤษฎีข้างต้นนำมาใช้ในเรื่องของการวัดผลและประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ที่มีต่อหลักสูตร ซึ่งความคิดเห็นและความต้องการของแต่ละคนแตกต่างกันไปทำให้เกิดการวัดผลและประเมินผลเพื่อวัดระดับความคิดเห็นและความต้องการของแต่ละบุคคลและสรุปผลออกมาได้เป็นค่าเฉลี่ย