RESEARCH ARTICLE

Satisfaction of Graduate Students toward Services of Staffs at College of Islamic Studies, Prince of Songkla University, Pattani Campus

Somchet Naksewee
B.Sc., LL.B.(Law), Educational Officer,
College of Islamic Studies, Prince of Songkla University
E-mail: nsom@bunga.pn.psu.ac.th

Abstract

The research purpose was to study the level of graduate students' satisfaction upon the services given by the College of Islamic Studies' staffs. The population of the study was 64 graduate students of Islamic studies program in the academic year of 2005. The instrument used in the study was questionnaire, data were analyzed by using frequency percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA. The study showed that 1) Graduate students were highly satisfied services performance of the staffs 2) With regard to the services performance of staffs in each section, the graduate students were highly satisfied with all sections of the college. With regard to the service performance of the staffs in each aspect, the graduate students were highly satisfied with facilities, staffs characteristics and quality of the services and were most highly satisfied with the services of the staffs in the secretarial graduate office while there were moderately satisfied with the library service. 3) To testify the hypotheses, it was found that there were no statistical differences in the sex, occupation, year and program of the study towards levels of satisfaction in all aspects excepted that there were statistical differences in age group toward levels of satisfaction at the level 0.05.

Keywords : graduate students, satisfaction, services, College of Islamic Studies, Prince of Songkla University

Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities 13(2) Apr. - Jun. 2007 : 201-216
รับต้นฉบับ 11 สิงหาคม 2549 ปรับปรุง-แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ 14 ธันวาคม 2549
รับลงตีพิมพ์ 25 มกราคม 2550

บทความวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

สมเจตน์ นาคเสวี
วท.บ., น.บ., นักวิชาการศึกษา
วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: nsom@bunga.pn.psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอิสลามศึกษา ปีการศึกษา 2548 จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำแนกเป็นหน่วยงานและรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น สำนักงานเลขานุการและงานบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง 3) การทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาต่อระดับความพึงพอใจ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มอายุ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษา และงานคอมพิวเตอร์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การให้บริการ, ความพึงพอใจ, นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

บทนำ

เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูประบบข้าราชการ คือ การปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐให้ทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณชน หรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นอกจากการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างเพื่อให้แต่ละหน่วยงานทำงานอย่างรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนแล้ว ยังจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด พฤติกรรม และวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการ ให้มุ่งให้ความสำคัญกับประชาชน และมีจิตสำนึกที่ถูกต้อง ต่อการให้บริการประชาชนด้วย (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2547)

การตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการ จะทำให้ระบบการบริการขององค์กรลื่นไหลคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวังได้ แต่เป็นที่ทราบกันดีว่าคุณภาพของคนในองค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน คุณภาพของคนในองค์กรเดียวกันก็มีความแตกต่างกัน หากองค์กรใดมีผู้ให้บริการที่มีคุณภาพจำนวนมาก องค์กรนั้นก็จะได้รับการยอมรับจากลูกค้าจำนวนมาก และได้รับการยอมรับสูงจากสังคม (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2547)

วิทยาลัยอิสลามศึกษาเป็นหน่วยงานระดับคณะ จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532 มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ว่า

> *"เนื่องจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีนโยบายที่จะขยายงานทางการเรียนการสอน การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการค้นคว้าวิจัยด้านวิชาศาสนาอิสลามและศิลปวิทยาการเกี่ยวกับศาสนาอิสลาม ในการนี้เห็นสมควรจัดตั้งวิทยาลัยอิสลามศึกษาขึ้นในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว และโดยที่มาตรา 9 วรรค 1 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้การจัดตั้งวิทยาลัยต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นจึงต้องตราพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้"*
> (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2532)

ทบวงมหาวิทยาลัยได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยอิสลามศึกษาเป็น 3 ส่วน คือ (1) สำนักงานเลขานุการ (2) สำนักงานวิชาการและบริการชุมชน (3) ภาควิชาอิสลามศึกษา (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2533) ซึ่งประกอบด้วยแผนกวิชาต่าง ๆ ดังนี้ 1) แผนกวิชาอิสลามศึกษา 2) แผนกวิชาอิสลามศึกษา โปรแกรมภาษาอาหรับ 3) แผนกวิชาครุศาสตร์อิสลาม 4) แผนกวิชากฎหมายอิสลาม 5) แผนกวิชาเศรษฐศาสตร์และการจัดการในอิสลาม และ 6) แผนกวิชาตะวันออกกลางศึกษา และเปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอิสลามศึกษา มีสำนักงานเลขานุการ เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของวิทยาลัยอิสลามศึกษา โดยได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และกลุ่มงานบริการการศึกษา (วิทยาลัยอิสลามศึกษา, 2546)

อิสมาแอ ระนี (2547) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ วิทยาลัยอิสลามศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง และมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการให้ครอบคลุมทุกงาน ในสำนักงานเลขานุการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความพึงพอใจในเชิงลึกเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านคุณภาพของการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่มาใช้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอิสลามศึกษา ต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับสถานที่จอดรถบริเวณภายนอกอาคาร บริเวณภายในอาคาร บริเวณสวนหย่อม บริเวณที่พักคอย ป้ายประชาสัมพันธ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดสำนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ บอร์ดป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดโต๊ะเก้าอี้และเอกสาร

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการต้อนรับและอัธยาศัยไมตรี การวางตัวและการเข้าถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับความรวดเร็วและเพียงพอ ความถูกต้อง และชัดเจน การพัฒนาคุณภาพงานของการบริการ

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่นักศึกษาต้องใช้บริการเป็นประจำ 5 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ภาควิชาอิสลามศึกษา งานบัณฑิตศึกษา งานคอมพิวเตอร์ และห้องสมุด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ แผนการศึกษา รหัสปีการศึกษา และความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการของนักศึกษา

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอิสลามศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางและพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

1. นิยามความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน วิชาญ ศิลป์วุฒยา, 2544) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

Kotler (อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง

ของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่เขาได้รับกับความคาดหวังของเขา ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พึงพอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็เกิดความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาจะได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

สรชัย พิศาลบุตร (2549) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้อง เหมาะสมในการให้บริการ

จากความหมายความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากลำดับต่ำสุดไปยังลำดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety need) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

3. ความหมายและความสำคัญของการให้บริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ ใช้บริการ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2538)

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association, AMA) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขาย โดยตรงหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2547)

กุลธน ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Aday and Andersen (1978 อ้างในวาสนา แพทยานนท์, 2548) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการความพึงพอใจ 6 ประเภท นั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)

2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)

3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)

2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

3) ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

John D.Millet (1954) ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้น ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (2548) กล่าวไว้ในการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered approach) กรณีศึกษาของกรมที่ดินว่า การใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการทบทวนทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบในการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา 3 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพการบริการ

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอิสลามศึกษา ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาในปีการศึกษา 2548 จำนวน 64 คน กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครบถ้วน จำนวน 61 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ ได้นำแบบสอบถามให้ที่ปรึกษาโครงการ 3 คน พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้าง แล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ศึกษาจำนวน 15 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1) แบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน $\alpha = 0.9342$

2) แบบสอบถามสิ่งอำนวยความสะดวก $\alpha = 0.9596$

3) แบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ $\alpha = 0.8878$

4) แบบสอบถามด้านคุณภาพบริการ $\alpha = 0.9820$

5) แบบสอบถามผู้ให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ และห้องสมุด $\alpha = 0.9356$

2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่าจากน้อยไปหามาก ระดับคะแนนจาก 1 ถึง 9 โดยที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 9 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของวิทยาลัยอิสลามศึกษา 30 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำแนกได้ ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี 16 ข้อ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มี 27 ข้อ

3. ด้านคุณภาพบริการ มี 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด และห้องคอมพิวเตอร์ มี 17 ข้อ

ในท้ายคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจแต่ละด้าน จะเป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา ในด้านนั้น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 30 มีนาคม 2549 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 61 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.3

4. เกณฑ์การแปลผล

การแปลผลค่าเฉลี่ยเลขคณิตของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้สร้างเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยประยุกต์จากเกณฑ์ในการแปลผลเลขคณิตของครอนบาค (Cronbach อ้างในดลมนรรจน์ บากา และเกษตรชัย และหีม, 2548)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
2.61 – 4.20	มีความพึงพอใจน้อย
4.21 – 5.80	มีความพึงพอใจปานกลาง
5.81 – 7.40	มีความพึงพอใจมาก
7.41 – 9.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา กรณี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา กรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ สถิติ One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ใช้ LSD (Least significant of different)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.0 เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี ร้อยละ 29.5 สมรสแล้ว ร้อยละ 55.7 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ ร้อยละ 54.1 ประกอบอาชีพเป็นครูสอนศาสนา ร้อยละ 44.3 เข้าศึกษาระดับปริญญาโทในปีการศึกษา 2548 ร้อยละ 52.5 ในแผน ก แบบ ก (1) ร้อยละ 72.1 และมาติดต่อขอใช้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา 1-3 สัปดาห์ต่อครั้ง ร้อยละ 62.2

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยความพึงพอใจต่อบริเวณภายในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 7.33) รองลงมาได้แก่

บริเวณภายนอกอาคาร ($\overline{X}$ = 6.73) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถอยู่ในลำดับที่ 3 ($\overline{X}$ = 6.72) สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ บริเวณสวนหย่อม รอบอาคารวิทยาลัย ($\overline{X}$ = 5.85) ถัดมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 5.95) ส่วนภาพรวมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานนั้นนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.49)

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและรายด้าน พบว่า

3.1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 7.22) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 7.58) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\overline{X}$ = 7.18) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 6.69) ตามลำดับ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 7.07) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงสุด ($\overline{X}$ = 7.40) ด้านคุณภาพการบริการ ($\overline{X}$ = 6.99) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 6.68) ตามลำดับ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาอิสลามศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.99) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงสุด ($\overline{X}$ = 7.40) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\overline{X}$ = 6.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 6.41) ตามลำดับ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.74) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 7.29) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 6.88) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 6.30) ตามลำดับ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.43) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 6.96) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\overline{X}$ = 6.42) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 5.69) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน จะเห็นว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 7.28) โดยมีความพึงพอใจต่อการวางตัวและการเข้าถึงเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 7.49) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 7.26) และการต้อนรับและอัธยาศัยไมตรี ($\overline{X}$ = 7.11) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการบริการ จะเห็นได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.91)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่จอดรถ	6.72	1.56	มาก
บริเวณภายนอกอาคาร	6.73	1.49	มาก
บริเวณภายในอาคาร	7.33	1.10	มาก
บริเวณสวนหย่อม	5.85	1.64	มาก
บริเวณที่พักคอย	6.37	1.61	มาก
ป้ายประชาสัมพันธ์	5.95	1.74	มาก
รวม	**6.49**	**1.23**	**มาก**

โดยมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องและชัดเจนของการบริการเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 7.40) รองลงมา คือ ความรวดเร็วและความเพียงพอ ($\overline{X}$ = 6.71) และการพัฒนาคุณภาพงาน ($\overline{X}$ = 6.62) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในลำดับต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =6.32) เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดสำนักงานเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 6.53) รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 6.25) และการจัดโต๊ะเก้าอี้สำนักงาน ($\overline{X}$ = 6.25) เป็นลำดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษารายหน่วยงานและรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสำนักงานเลขานุการและงานบัณฑิตศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานทั้ง 5 หน่วยงาน พบว่า

4.1 นักศึกษาที่มาขอรับบริการที่มีเพศ แผนการศึกษา รหัส อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.2 นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของงานบัณฑิตศึกษาและงานคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์และห้องสมุด พบว่า

5.1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 6.20) โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดปิดห้องสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 7.51) และมีความพึงพอใจต่อจำนวนคอมพิวเตอร์ใช้งานเพียงพอต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75)

5.2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.18) โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดปิดห้องสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 7.03) และมีความพึงพอใจต่อจำนวนวารสารในแต่ละวิชาต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.17)

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษาโดยภาพรวม

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการศึกษาเป็นรายหน่วยงานทั้ง 5 หน่วยงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตปัตตานีของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก (บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตปัตตานี, 2548) สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความเป็นผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะ จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษาในเชิงบวก ประกอบกับแนวปฏิบัติของวิทยาลัยอิสลามศึกษา ในการให้บริการต่อนักศึกษาให้ถือเสมือนหนึ่งว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีฐานะเป็นบุคลากรของวิทยาลัยอิสลามศึกษาที่จะได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากทุกหน่วยงาน เสมือนเป็นอาจารย์ ข้าราชการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา และช่วงเวลาที่ผ่านมานโยบายของรัฐบาลได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของราชการจากการอำนวยการมาเป็นการให้บริการและให้ถือว่าประชาชนคือลูกค้าที่ข้าราชการจะต้องบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด มีการอบรมให้ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นผู้ที่มีจิตบริการ ในส่วนของวิทยาลัยอิสลามศึกษาก็มีการอบรม พัฒนาบุคลากร การเข้าอบรมทางไกลของสำนักงาน ก.พ. เรื่องการให้บริการที่เป็นเลิศ และหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการจึงส่งผล

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อหน่วยงานในวิทยาลัยอิสลามศึกษา

หน่วยงาน / ด้าน	สำนักงานเลขานุการ		ภาควิชาอิสลามศึกษา		งานบัณฑิตศึกษา		งานคอมพิวเตอร์		งานห้องสมุด		รวม	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**6.68**	**1.30**	**6.41**	**1.36**	**6.69**	**1.43**	**6.30**	**1.50**	**5.69**	**1.71**	**6.32**	**1.32**
การจัดสำนักงาน	7.04	1.26	6.77	1.21	6.85	1.38	6.45	1.25	5.74	1.62	6.53	1.12
ป้ายประชาสัมพันธ์	6.28	1.84	6.27	1.79	6.32	2.02	6.04	2.02	5.94	2.10	6.25	1.18
การจัดโต๊ะ เก้าอี้	6.31	1.63	6.11	1.69	6.84	1.61	6.42	2.26	5.38	2.03	6.23	1.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	**7.40**	**1.44**	**7.40**	**1.13**	**7.58**	**1.29**	**6.88**	**1.47**	**6.96**	**1.41**	**7.28**	**1.20**
การต้อนรับและอัธยาศัย	7.32	1.62	7.35	1.22	7.49	1.57	6.55	1.77	6.55	1.74	7.11	1.35
การวางตัวและการเข้าถึง	7.62	1.28	7.53	1.23	7.73	1.31	7.07	1.62	7.33	1.43	7.49	1.25
การปฏิบัติงาน	7.45	1.43	7.34	1.27	7.53	1.30	6.96	1.36	6.90	1.46	7.26	1.25
คุณภาพของการบริการ	**6.99**	**1.36**	**6.96**	**1.35**	**7.18**	**1.21**	**7.29**	**1.34**	**6.42**	**1.44**	**6.91**	**1.14**
ความรวดเร็วและเพียงพอ	6.31	1.44	6.76	1.38	6.95	1.44	6.71	1.34	6.27	1.44	6.71	1.21
ความถูกต้องและชัดเจน	7.34	1.34	7.31	1.38	7.73	1.17	7.48	1.17	7.04	1.65	7.40	1.20
การพัฒนาคุณภาพงาน	6.82	1.67	6.76	1.63	6.94	1.43	7.25	1.74	5.88	1.87	6.62	1.45
รวม	**7.07**	**1.26**	**6.99**	**1.11**	**7.22**	**1.17**	**6.74**	**1.15**	**6.43**	**1.37**	**6.83**	**1.12**

ตาราง 3 สรุปผลระดับความพึงใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อหน่วยของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			โดยรวม
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ด้านคุณภาพของการบริการ	
สำนักงานเลขานุการ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ภาควิชาอิสลามศึกษา	มาก	มาก	มาก	มาก
งานบัณฑิตศึกษา	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ห้องคอมพิวเตอร์	มาก	มาก	มาก	มาก
งานห้องสมุด	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
โดยรวม	**มาก**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานของวิทยาลัยอิสลามศึกษาประกอบด้วย สถานที่จอดรถ บริเวณภายนอกและภายในตัวอาคาร บริเวณสวนหย่อม บริเวณที่พักคอย และป้ายประชาสัมพันธ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสถานที่จอดรถต่ำที่สุด ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า ผลจากนโยบายการเพิ่มจำนวนรับนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการขยายอาคารที่ทำการ มีผลทำให้มีผู้มาติดต่อใช้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษามากขึ้นเป็นลำดับ รวมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่มาใช้บริการอาคารหอประชุม สำหรับการประชุมสัมมนา ของอาคารหลังใหม่ ประกอบกับจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาจะมาติดต่อราชการกับวิทยาลัยอิสลามศึกษาในวันศุกร์ ซึ่งวิทยาลัยอิสลามศึกษาจัดให้มีละหมาดวันศุกร์เป็นประจำ มีประชาชนและข้าราชการมุสลิมมาร่วมละหมาดเป็นจำนวนมาก จึงทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ นักศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรจัดทำสถานที่จอดรถให้มีที่กันแดด สำหรับจักรยานยนต์ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้จักรยานยนต์ในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับการสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547) เกี่ยวกับสถานที่จอดรถว่า ต้องมีที่จอดรถกว้างขวางเข้าจอดได้ง่าย ไม่อันตราย ที่จอดรถลูกค้าควรมีสภาพที่ดีกว่าของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานหลายแห่งมักจะจัดที่จอดรถของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดีกว่าลูกค้า เช่น มีหลังคา มีที่บังแดด ในขณะที่สถานที่จอดรถของลูกค้าอยู่ไกล ไม่มีหลังคา การกระทำเช่นนี้จะทำให้เสียภาพพจน์ขององค์กรบริการ

ความพึงพอใจต่อบริเวณภายในและภายนอกอาคารพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความโอ่อ่าสวยงามของตัวอาคารสูงที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการทาสีอาคารงามตาต่ำที่สุด อธิบายได้ว่า อาคารของวิทยาลัยอิสลามศึกษาออกแบบโดยสถาปนิกของกรมโยธาธิการเป็นศิลปกรรมแบบอิสลาม ก่อสร้างเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2539 จวบจนปัจจุบัน มีระยะเวลาการใช้งานร่วม 10 ปี ยังไม่เคยทาสีอาคารใหม่เลย นักศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ทาสีอาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และแนะนำให้ติดข้อความอายะฮฺอัลกุรอานในการส่งเสริมให้กระทำความดี ส่วนภายในอาคารนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสะอาดมากที่สุด ทั้งนี้เพราะวิทยาลัยอิสลามศึกษาใช้ระบบการว่าจ้างบริษัทเอกชนมาดูแล และจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นประจำทุกปี ทำให้ภายในอาคารมีความสะอาด สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อความสะอาด และจำนวนห้องน้ำ แต่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงห้องน้ำ อันเนื่องมาจากการรั่วซึม ทำให้ฝ้าเพดานห้องน้ำเสียหาย

ในด้านความอบอุ่นและปลอดภัยเมื่อเข้ามาในตัวอาคารวิทยาลัยอิสลามศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมาก ทั้งนี้ จากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 เป็นต้นมา หน่วยราชการต่าง ๆ รวมทั้งวิทยาลัยอิสลามศึกษาจะมีการเฝ้าระวัง และเข้มงวดกวดขันต่อความปลอดภัยของนักศึกษาและบุคลากร โดยมีการกำหนดให้มีทางเข้าออกวิทยาลัยอิสลามศึกษาเพียงทางเดียว และเจ้าหน้าที่ทุกคนจะช่วยกันสอดส่องดูแลความปลอดภัย จึงมีผลให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความอบอุ่น และปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการจัดสถานที่ภายในอาคาร พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่ำที่สุด เนื่องจากวิทยาลัยอิสลามศึกษามีการจัดสำนักงาน เป็นสัดส่วนชัดเจน

และผู้ปฏิบัติงาน จะอยู่ภายในห้องทำงานทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความไม่สะดวกในการติดต่อ จึงมีข้อเสนอว่าควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอย บริการตอบคำถามและควรทำป้ายแสดงแผนผังที่ตั้ง และทิศทาง รวมทั้งจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการ โดยป้ายต่าง ๆ ควรจัดทำเป็นรูปแบบเดียวกัน สำหรับบริเวณที่พักคอย บริเวณห้องโถงของวิทยาลัยอิสลามศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการมีโทรทัศน์ไว้ชมต่ำที่สุด ทั้งนี้ เพราะไม่มีการเปิดรายการโทรทัศน์ให้แก่ผู้มาติดต่อได้ชมในระหว่างพักคอยแต่อย่างใด

บริเวณสวนหย่อม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อวิทยาลัยอิสลามศึกษามีการเพิ่มจำนวนนักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทำให้ผู้มาติดต่อขอบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้น ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการสถานที่มากขึ้น ในขณะเดียวกันนักศึกษา ซึ่งมีความเครียดจากการศึกษา มีความต้องการพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย จึงมีข้อเสนอแนะให้ปลูกต้นไม้เพิ่มมากขึ้น จัดสวนหย่อมให้สวยงาม สร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น เพื่อเป็นที่พักผ่อน และสำหรับนั่งอ่านหนังสือ สอดคล้องกับการสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547) ที่กำหนดให้จัดภูมิทัศน์ให้สวยงามด้วยการปลูกต้นไม้เพิ่มเติม และจัดแต่งสวนให้สวยงาม และจัดภูมิทัศน์เน้นความโปร่งโล่งดูสบายตา

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา จำแนกตามหน่วยงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ปรากฏว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขออภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามที่อภิปรายมาแล้วข้างต้นว่า นักศึกษามีความเป็นผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะ และแนวปฏิบัติของวิทยาลัยอิสลามศึกษาต่อนักศึกษาให้ถือเสมือนเป็นบุคลากรของวิทยาลัยอิสลามศึกษา จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และบางหน่วยงาน นักศึกษาจะมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แต่กลับมีความพึงพอใจต่อการทักทาย และความประทับใจในการติดต่อครั้งแรก ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรมีภารกิจการงานที่จะต้องปฏิบัติหลายด้าน มิใช่เฉพาะการบริการนักศึกษาเพียงอย่างเดียว เมื่อนักศึกษาเข้ามาติดต่อขอให้บริการ จึงละเลยต่อการทักทายส่งผลต่อความประทับใจในการติดต่อ สอดคล้องกับสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547) ที่กล่าวว่า ลูกค้าจะรู้สึกเมื่อแรกสัมผัสกับการบริการของหน่วยงานนั้น การต้อนรับที่ดีย่อมสร้างความรู้สึกประทับใจที่ดี ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับคำทักทายอย่างมีไมตรีจิต อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์นักศึกษาเพิ่มเติม ได้รับคำอธิบายว่า ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ครั้งแรก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะมีความเกรงใจเนื่องจากไม่รู้จักมักคุ้น สาเหตุนี้จะเกิดขึ้นกับนักศึกษาใหม่ ที่ยังไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยความรวดเร็วและเพียงพอ ความถูกต้องและชัดเจน การพัฒนางานบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดต่อการให้บริการที่ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก การรู้ระเบียบปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามความต้องการ และเป็นการบริการโดยมุ่งสัมฤทธิ์ผลของงาน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะนำเสนอสิ่งซึ่งควรปรับปรุงอันเนื่องมาจากการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการ ณ จุดเดียว ความสามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงของเจ้าหน้าที่ การจัดทำฐานข้อมูล ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้

และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริการ สอดคล้องกับการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547) ที่กล่าวว่า องค์กรบริการในยุคปัจจุบันได้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในธุรกิจการบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการจัดระบบฐานข้อมูลลูกค้า อันเป็นการสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นับเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดต่อความสะอาดของสำนักงาน ป้ายแสดงแผนกหน่วยงาน การจัดแฟ้มและเอกสาร แต่จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ต่อความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายแสดงขั้นตอนปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องคอมพิวเตอร์และห้องสมุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องคอมพิวเตอร์และห้องสมุด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งห้องคอมพิวเตอร์ และห้องสมุด เป็นปัจจัยเกื้อหนุนในการศึกษา และนักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และจำนวนหนังสือ ตำรา รายงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เป็นภาษาต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับรายงานของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่สรุปว่า นักศึกษามีความคาดหวังให้วิทยาลัยมีเอกสารเพื่อการค้นคว้าเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มปริมาณหนังสือ และเอกสารวิจัยในห้องสมุด และควรพัฒนาระบบสนับสนุนด้านคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตไร้สาย เพื่อความสะดวกในการค้นคว้า (คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน, 2549)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ควรจัดทำสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ ที่มีหลังคากันแดด ไม่เฉพาะแต่บริเวณลานจอดรถของวิทยาลัยอิสลามศึกษา แต่ควรจะทำให้ครอบคลุมทั้งวิทยาเขต เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์

2. ควรปรับปรุงสวนหย่อมด้วยการปลูกต้นไม้สร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น เพื่อเป็นการผ่อนคลายแก่นักศึกษา ที่ต่างคร่ำเคร่งกับการเรียน

3. ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และป้ายแสดงที่ตั้งของหน่วยงานเพื่อความสะดวกในการติดต่อ และป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีรูปแบบตัวอักษรสีสัน เป็นแบบเดียวกันให้เป็นเอกลักษณ์ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

4. ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้เห็นความสำคัญของการทักทายต่อการมาติดต่อของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการมากยิ่งขึ้น

5. ควรพัฒนาระบบสนับสนุน ด้านคอมพิว-เตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ

6. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ ตำรา รายงานวิจัย ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบห้องสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันนี้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนำผลมาเปรียบเทียบกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการพัฒนาการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

2. ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ของคณะต่าง ๆ ในวิทยาเขตปัตตานี และนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของวิทยาเขต ที่มีต่อการให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อันจะส่งผลต่อการพัฒนางานให้บริการของบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม

3. ควรมีการศึกษาเรื่องลักษณะเดียวกันนี้ให้เป็นการศึกษาเจาะจง ถึงความคาดหวังและการให้บริการของห้องคอมพิวเตอร์ และห้องสมุด เพราะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และการบริหาร ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน. (2549). **รายงานการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2547 / ปีงบประมาณ 2548.** วิทยาลัยอิสลามศึกษา.

คลมนรรจน์ บากา และเกษตรชัย และหีม. (2548). **บทบาทผู้นำมุสลิมในการพัฒนาการศึกษาของสังคมมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.** รายงานการวิจัย วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2548). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง จำกัด.

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตปัตตานี. (2548). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย**. ปัตตานี: บัณฑิตวิทยาลัย.

ปราการ กองแก้ว. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุขภัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: เจริญกิจ.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ. (2547). **ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2548). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.** (ออนไลน์) มีที่: http://www.opdc.go.th สืบค้นเมื่อ: 26 ตุลาคม 2548.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2532). **ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ** 106, 236, 31 ธันวาคม 2532, หน้า 8

_____. (2533). **ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ** 107, 27, 16 กุมภาพันธ์ 2533, หน้า 15.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เจริญทัศน์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์การ: แบบทดสอบและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

วาสนา แพทยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่าเรือแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง**. (ออนไลน์) มีที่: http://www.tri.chula.ac.th/twwroot/journal/05.doc สืบค้นเมื่อ: 15 พฤศจิกายน 2548.

วิชาญ ศิลป์วุฒยา. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยาลัยอิสลามศึกษา. (2546). **รายงานประจำปี ประจำปีการศึกษา 2545.** ปัตตานี: วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อิสมาแอ ระนี. (2547). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของงานในสำนักงานเลขานุการ**

วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. รายงานการวิจัย. ปัตตานี: วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Millet, John D. 1954. **Management in the Public Service.** New York: McGraw-Hill Book.