



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพร

สุวัฒน์ ไกรมาก และ วรรณนิดา นพเกื้อ

RCH

๗๘

๓๙๕

๙๕

๗๓๗๖๕

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... 73049

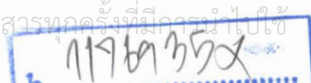
วัน,เดือน,ปี... 27 ส.ย. 2550

ทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณรายได้ประจำปี 2549

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงแก้ไข หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมษายน 2550



## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร เป็นการวิจัยแบบสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตและความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร จำนวน 237 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 102 ฉบับ คิดเป็น 43.03 % ของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้คือ 1) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิต โดยใช้ค่าสถิติบรรยายได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ร้อยละ (%) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window 2) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิจัยเชิงพรรณนาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิต พบว่า ด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านเจตคติจรรยาบรรณและคุณธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิต พบว่า ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความคิดเห็นว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ยังขาดทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษกับหัวหน้างานหรือชาวต่างประเทศในระหว่างการปฏิบัติงาน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	9
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	11
รูปแบบการวิจัย.....	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	11
รายละเอียดตัวแปรที่ศึกษา.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	12
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร.....	14
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร.....	20
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	21
ผลการวิจัย.....	21
อภิปรายผลการวิจัย.....	22
ข้อเสนอแนะ.....	22
บรรณานุกรม.....	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	26
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
ประวัติผู้วิจัย.....	30



# สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา...	14
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต.....	15
3	ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงาน.....	16
4	ระดับความคุ้นเคยของผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิต.....	16
5	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตจำแนกเป็นรายด้าน.....	17
6	ความพึงพอใจด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน.....	17
7	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	18
8	ความพึงพอใจด้านเจตคติ จรรยาบรรณ และคุณธรรม ในการปฏิบัติงาน.....	19



ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของวิทยาเขตชุมพรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร มีรายละเอียดที่ศึกษาดังต่อไปนี้
  - 1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
  - 1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
 

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2545 – 2547

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกในการชื่นชมต่อพฤติกรรมของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของบัณฑิตในหน่วยงาน องค์กร หรือสถานประกอบการอื่นใดที่บัณฑิตทำงานอยู่ในปัจจุบัน
3. บัณฑิต หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิตจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
2. ได้ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

## หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร แบ่งเป็นหน่วยงาน ดังต่อไปนี้
  - 1.1 ผู้บริหารวิทยาเขตชุมพรและงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ งานกิจการนักศึกษา งานนโยบายและแผน งานบริการการศึกษา สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนดำเนินงานเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนสาขาวิชาต่างๆ ของวิทยาเขตชุมพร
  - 1.2 ประธานหลักสูตรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนสาขาวิชาต่างๆ สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร การกำหนดเนื้อหารายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต
  - 1.3 อาจารย์ผู้สอนในแต่ละสาขาวิชาสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ให้เกิดคุณภาพของบัณฑิตที่พึงประสงค์

Daniel (อ้างถึงในอภิชัย, 2540) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (aspiration) ในงานนั้นๆ ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} + \text{Aspiration}$$

Direk (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลจากความต้องการสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

Victor H.Vroom (1984) กล่าวว่า ความพึงพอใจและทัศนคติในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ชรีณี เดชจินดา (อ้างถึงในอภิชัย, 2540) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิทักษ์ ตรีสุข (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

จากที่กล่าวมาได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันไปซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ (Non-Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการที่บุคคลนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการ และมีการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุความคาดหวังในบางระดับในเชิงบวกและถือว่าเป็นผลสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นได้เลยหากความต้องการหรือความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองในเชิงลบก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ก็จะมีกลุ่มที่ไม่เกิดปฏิกิริยาใดๆ คือ กลุ่มที่ไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ใส่ใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นว่าจะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

## 1.2 หลักการและขอบเขตของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการด้านใดด้านหนึ่งนั้นอาจพิจารณาได้ใน 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction)

**1.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) มีองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการคือ**

- 1) ความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer wants) เป็นต้นว่า ความรวดเร็วมากกว่า (Faster) ดีกว่า (Better) และราคาถูกลงกว่า (Cheaper)
- 2) ความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการ (Customer expectation) ซึ่งมีทั้งที่แสดงออก (explicit) และที่ไม่แสดงออก (implicit)

ทั้งนี้เป้าหมายของบริการสาธารณะ จะต้องพยายามที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งหมายถึงพยายามสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการนั่นเอง โดยบริการสาธารณะดังกล่าวนั้นจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งมี 2 ระดับคือ

- 1) คุณภาพที่จะต้องมี (Must – be quality) เป็นระดับขั้นต่ำที่จะต้องทำให้เกิดขึ้น เพราะหากไม่มีคุณภาพในส่วนนี้จะยังผลให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก
- 2) คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นคุณภาพที่หากไม่มีส่วนนี้ ลูกค้าจะมีความรู้สึกเฉยๆ แต่ถ้าหากจัดให้มีก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม ประทับใจ มีความผูกพันที่จะกล่าวถึงและจะกลับมาใช้บริการต่อ ซึ่งจะเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ให้บริการด้วย

**1.2.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ผลของงานที่บุคคลนั้นให้บริการอยู่ด้วย ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการไว้หลากหลายดังนี้

Porter และคณะ (อ้างถึงในประยงค์ เต็มชวลา) ได้กำหนดนิยามว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งจะประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณคุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลผู้นั้นคาดหวังว่าจะได้รับ

Cranny (อ้างถึงในประยงค์ เต็มชวลา) และคณะก็ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ปฏิบัติการสนองตอบทางอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่องาน อันเป็นผลสืบเนื่องจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือที่คาดว่าจะได้รับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกของอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (อาทิ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวัง ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกของ

อารมณ์ความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

### 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**1.3.1 กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)** กลุ่มทฤษฎีนี้จะรวมจุดสนใจอยู่ที่บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความต้องการเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของกระบวนการที่บุคคลจะตัดสินใจว่าจะมีพฤติกรรมอย่างไร พอใจหรือไม่อย่างไร ซึ่งพื้นฐานของทฤษฎีกระบวนการอย่างหนึ่งคือ แนวคิดของความคาดหวังของบุคคลที่มีความเชื่อว่าน่าจะเกิดขึ้นเนื่องจากพฤติกรรมของคน ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) มีรายละเอียดดังนี้

**1) ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)** เป็นทฤษฎีความจูงใจที่กล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงจัดเป็นทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานและการรับบริการด้วย ทฤษฎีมีความเสมอภาคซึ่งคิดค้นขึ้นโดย J. Stacy Adams (อ้างถึงในอภิขัย, 2540) นี้กล่าวถึงสิ่งสำคัญสองประการ ประการแรกคือ องค์ประกอบที่มีผลต่อบุคคลที่เกี่ยวกับความรู้สึกเรื่องความยุติธรรมและความเสมอภาค ประการที่สองคือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาค โดยจะแสดงออกเพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคแล้ว

ความรู้สึกว่ายุติธรรมและเสมอภาคเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes (สิ่งที่บุคคลได้รับจากการบริการ) กับ Inputs (สิ่งที่บุคคลได้รับจากการให้บริการ) Outcomes หมายถึงสิ่งทุกอย่างที่เป็นผลมาจากการบริการ เช่น การได้รับความเสมอภาค การได้รับบริการอย่างทันเวลา การได้รับบริการอย่างเพียงพอ การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า

การเปรียบเทียบระหว่าง Outcomes กับ Inputs มี 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบระหว่าง Outcomes กับ Inputs ของตนเอง และเปรียบเทียบ Outcomes กับ Inputs ของตนเองกับบุคคลอื่น

เปรียบเทียบ Outcomes กับ Inputs ของตนเองเป็นการเปรียบเทียบว่า Outcomes กับ Inputs นั้นสมดุลกัน บุคคลจะมีความรู้สึกว่ายุติธรรมและมีความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หาก Outcomes กับ Inputs ไม่สมดุลกัน บุคคลจะมีความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรมและมีความไม่พึงพอใจในการรับบริการ เมื่อบุคคลเปรียบเทียบ Outcomes กับ Inputs ของตนเองแล้ว บุคคลนั้นจะนำ Outcomes กับ Inputs ของตนเองไปเปรียบเทียบกับ Outcomes กับ Inputs ของบุคคลอื่นที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ถ้าอัตราส่วนของตนเองสมดุลกับของบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าเสมอภาคก็จะเกิดขึ้นและทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการรับบริการ แต่ถ้าอัตราส่วนต่างๆ ไม่สมดุลกัน บุคคลจะมีความรู้สึกว่าไม่เสมอภาคและมีความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ความรู้สึกว่าไม่เสมอภาคเกิดจากความรู้สึกว่าอัตราส่วนของตนเองน้อยกว่าหรือมากกว่าของบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าอัตราส่วนของตนเองน้อยกว่าของผู้อื่น อาจเกิดจากความรู้สึกว่า Input ของตนเองกับของบุคคลอื่นเท่าเทียมกัน แต่ Outcomes ของบุคคลอื่นกลับมากกว่าตน ความรู้สึกว่า

ไม่เสมอภาคที่เกิดจาก Outcomes ของตนน้อยกว่าของบุคคลอื่นจะรุนแรง ความรู้สึกไม่เสมอภาคที่เกิดจาก Outcomes ของตนมากกว่าของบุคคลอื่น

บุคคลที่มีความรู้สึกที่ว่า Outcomes ของตนน้อยกว่าของบุคคลอื่นจะมีความไม่พึงพอใจและจะลดความอุตสาหพยายามหรือการขอรับบริการให้น้อยลง หรืออาจจะไม่ขอรับบริการนั้นเลย ส่วนบุคคลที่ได้รับ Outcomes มากกว่าบุคคลอื่นจะมีความรู้สึกพอใจ และอาจจะลดการขอรับบริการโดยเพิ่ม Inputs เพื่อให้คุ้มกับ Outcomes ที่ได้รับแต่ในความเป็นจริงมักไม่พบลักษณะการเพิ่ม Inputs ดังกล่าว แต่บุคคลที่ได้รับ Outcomes มากกว่าบุคคลอื่นนั้นจะพยายามชี้เหตุผลเพื่อให้มีความรู้สึกที่ว่า Outcomes ที่ได้รับยุติธรรมแล้ว

ความเสมอภาคมีผลทางบวกต่อการรับบริการ ดังที่ทฤษฎีความเสมอภาคกล่าวไว้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกำหนดสถานภาพในการรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการ คือระดับความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าความเสมอภาคเป็นสิ่งสำคัญในการพยากรณ์ความพึงพอใจ (อภิชัย, 2540)

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกของมนุษย์นั้นจะตกอยู่ในสองแบบคือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามมารทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบของความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มมากขึ้นได้อีก โดยที่แท้จริงแล้ว ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจ" (satisfaction) นั้นเป็นความหมายเดียวกับทัศนคติ (attitude) ซึ่งทัศนคติคือ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ

**1.3.2 ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ** โดยได้กล่าวไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท (ชริณี เดชจินดาอ้างในโกศล, 2543) ดังนี้

**1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism)** เป็นทัศนคติของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

หลักสูตรและสำเร็จการศึกษาแล้ว และเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. รายละเอียดตัวแปรที่ศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการบัณฑิต ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2545 – 2547

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพร คือ ผู้ใช้บริการบัณฑิต โดยผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2545 – 2547 ทั้งหมดจำนวน 237 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 102 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43.03 ของกลุ่มตัวอย่าง

## รายละเอียดตัวแปรที่ศึกษา

รายละเอียดตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ผู้วิจัยดำเนินการสร้างดังนี้
  - 1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิตในอุดมคติ
  - 1.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
    - ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการบัณฑิต มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) รวม 4 ข้อ และคำถามปลายเปิดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิต
    - ตอนที่ 2 แบบประเมินคุณลักษณะของบัณฑิต แบ่งเป็น 3 ด้านคือ ความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเจตคติ จรรยาบรรณ คุณธรรม ในการปฏิบัติงาน รวม 19 ข้อ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นระดับความพึงพอใจ (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่

คะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	พึงพอมาก
คะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

โดยมีการแบ่งเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจเป็นระดับอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.49	เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 1.50 – 2.49	เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 2.50 – 3.49	เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 3.50 – 4.49	เท่ากับ ระดับความพึงพอมาก
ระดับคะแนน 4.50 – 5.00	เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

#### 1. การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการบัณฑิต

##### 1.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา

สาขาวิชาของบัณฑิต	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บัณฑิต (คน)	ร้อยละ (%)
วิศวกรรมเครื่องกล	19	18.6
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์	25	24.5
วิทยาศาสตร์การประมง	13	12.7
เทคโนโลยีการผลิตพืช	10	9.8
เทคโนโลยีการผลิตสัตว์	16	15.7
พืชสวน	4	3.9
สัตวศาสตร์	15	14.7
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามรวม 102 คน คิดเป็นร้อยละ 43.03 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยจำแนกเป็นรายสาขาวิชาได้ดังนี้คือ สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 วิทยาศาสตร์การประมงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สาขาเทคโนโลยีการผลิตพืช 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 สาขาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 สาขาพืชสวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และสาขาสัตวศาสตร์ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

## 1.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต

ประเภทของหน่วยงาน ผู้ใช้บัณฑิต	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บัณฑิต (คน)	ร้อยละ (%)
ราชการ	8	7.8
รัฐวิสาหกิจ	56	54.9
บริษัทจำกัด/ ห้างหุ้นส่วนจำกัด	12	11.8
กิจการส่วนตัว	11	10.8
อื่นๆ	13	12.7
ไม่ระบุ	2	2
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามรวม 102 คน จำแนกตามประเภทหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิตได้ดังนี้คือ หน่วยงานราชการจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รัฐวิสาหกิจ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 กิจการส่วนตัวจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และไม่ระบุหน่วยงานจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

## 1.3 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงาน

ระยะเวลาที่ทำงาน อยู่กับผู้ใช้บัณฑิต (ปี)	จำนวนบัณฑิตที่ทำงานอยู่กับกลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บัณฑิต (คน)	ร้อยละ (%)
1 ปี	44	43.1
2 ปี	38	37.3
3 ปี	4	3.9
4 ปี	5	4.9
ไม่ระบุ	11	10.8
รวม	102	100

จากตารางที่ 3 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานอยู่กับผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระยะเวลาทำงาน 1 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ระยะเวลาทำงาน 2 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ระยะเวลาทำงาน 3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ระยะเวลาทำงาน 4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และไม่ระบุระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

#### 1.4 ระดับความคุ้นเคยของผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิต

### ตารางที่ 4 ระดับความคุ้นเคยของผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิต

ระดับความคุ้นเคย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บัณฑิต (คน)	ร้อยละ (%)
ผิวเผิน	3	2.9
ค่อนข้างดี	16	15.7
ดี	56	54.9
ดีมาก	23	22.5
ไม่ระบุ	4	3.9
รวม	102	100

จากตารางที่ 4 ระดับความคุ้นเคยของผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความคุ้นเคยผิวเผินจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระดับความคุ้นเคยค่อนข้างดีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับความคุ้นเคยดีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ระดับความคุ้นเคยดีมากจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และไม่ระบุระดับความคุ้นเคยจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิต

## 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน	3.70	0.78	มาก
2	ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.77	0.86	มาก
3	เจตคติ จรรยาบรรณ คุณธรรมในการปฏิบัติงาน	4.63	0.53	มากที่สุด
รวม	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	3.90	0.72	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตโดยรวมทุกด้าน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านเจตคติ จรรยาบรรณ คุณธรรมในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## 2.2 ความพึงพอใจด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านความรู้เชิงวิชาการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความรู้ทางวิชาการในสาขาที่จบการศึกษา	3.82	0.68	มาก
2	ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.82	0.76	มาก
3	ความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่	3.51	0.93	มาก
4	ความสามารถในการดำเนินการวิจัย ค้นคว้า ความรู้ใหม่	3.68	0.77	มาก
รวม	ด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน	3.70	0.78	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายหัวข้อ พบว่า ด้านความรู้ทางวิชาการในสาขาที่จบการศึกษามีคะแนนเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพมีคะแนนเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านความสามารถในการดำเนินการวิจัยค้นคว้าความรู้ใหม่มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 มีความพึงพอใจในระดับมาก

### 2.3 ความพึงพอใจด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
1	มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	0.72	มากที่สุด
2	มีความสามารถในการพัฒนาชุมชนและสังคม	3.81	0.93	มาก
3	การเป็นที่ยอมรับของสังคมผู้ร่วมงาน	4.42	0.78	มาก
4	มีความเป็นผู้นำทางความคิด	3.91	0.89	มาก
5	มีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและใช้นวัตกรรม	3.66	0.73	มาก
6	มีความเป็นนักบริหารจัดการ	3.51	0.87	มาก
7	มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการใช้ภาษาไทย	4.13	0.79	มาก
8	มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ	2.92	0.87	ปานกลาง
9	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	1.00	มาก
10	มีความสามารถในการแข่งขันในระดับชาติ/นานาชาติ	2.92	1.02	ปานกลาง
รวม	ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.77	0.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร โดยใช้สถิติวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตจากภาคราชการร้อยละ 7.8 รัฐวิสาหกิจร้อยละ 54.9 บริษัทห้างร้านร้อยละ 11.8 กิจการส่วนตัวร้อยละ 10.8 หน่วยงานอื่นๆ ร้อยละ 12.7 และไม่ระบุหน่วยงานร้อยละ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตโดยสรุปประเด็นหลักได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความคิดเห็นว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ยังขาดทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษกับหัวหน้างานหรือชาวต่างประเทศในระหว่างการทำงาน



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตและความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2545 – 2547

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 102 ฉบับ คิดเป็น 43.03 % แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window วิเคราะห์ค่าสถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ด้วยสถิติวิจัยเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการบัณฑิต

สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการบัณฑิตกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นหน่วยงานประเภทราชการ 8 คน รัฐวิสาหกิจ 56 คน บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด 12 คน กิจการส่วนตัว 11 คน หน่วยงานอื่นๆ 13 คน และไม่ระบุหน่วยงาน 2 คน

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิต

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร พบว่า ด้านความรู้เชิงวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านเจตคติจรรยาบรรณ คุณธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ให้เนื้อหาเชิงลิขสิทธิ์ขึ้นในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพร ในทุกภาคส่วนจึงควรรักษาระดับประสิทธิภาพในการผลิตบัณฑิตให้มีความสม่ำเสมอ ปัจจุบัน และควรมุ่งมั่นพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการบัณฑิตต่อไป

2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ซึ่งผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความคิดเห็นว่า บัณฑิตยังขาดทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษและการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษกับหัวหน้างานหรือชาวต่างประเทศ ในระหว่างการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ในส่วนของหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ จึงควรจัดเตรียมความพร้อมหรือพัฒนาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ หลักสูตร บุคลากร สื่อ นวัตกรรมการเรียนการสอน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตในด้านทักษะภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการบัณฑิตในอนาคตต่อไป



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- โกศล น้อยอ่าง, พตท. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- จินดา จิตเพียร. ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการยืมคืนหนังสือห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกทม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2535.
- บุษกร สุขทองท่วม. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รุ่นปีการศึกษา 2541-2543. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. 2544
- ประยงค์ เต็มชวลา. ทศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวุฒิสภา , 2544.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเอทและระดับมัลติแควริเอท. เอกสารงานวิจัยประกอบการศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตที่ 59. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครนคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกลางและแนวทางการปฏิบัติงานธุรการในศาลชั้นต้น กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม, 2544.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2535.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544
- โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาสังคมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2532.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและสภาพแวดล้อมการ

ทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. กรุงเทพฯ :  
 วิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

### ภาษาอังกฤษ

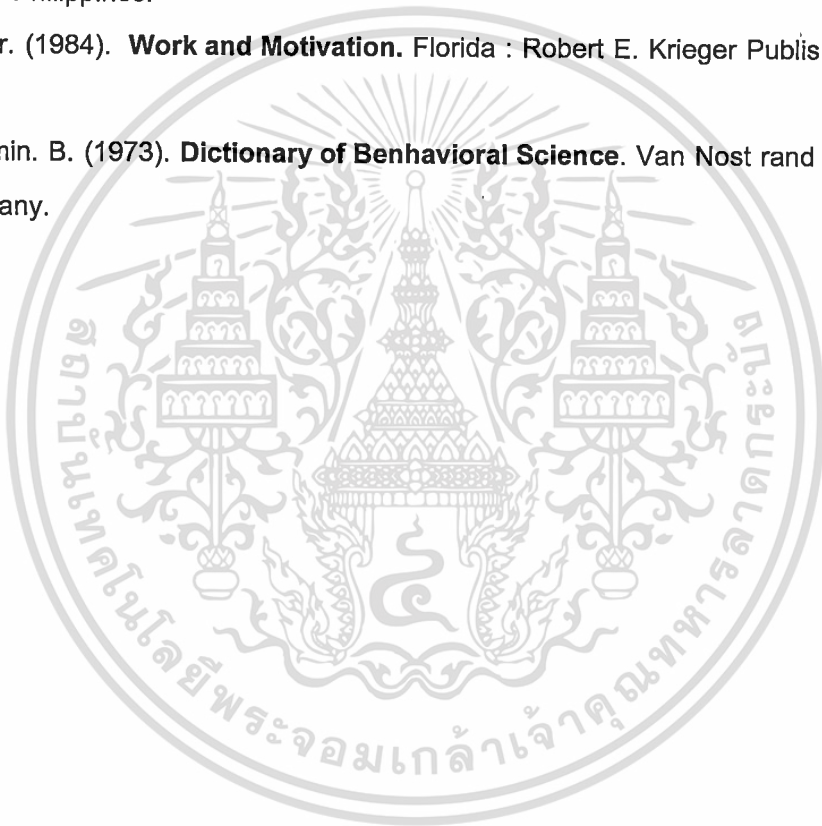
Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill Book company.

Rerhrai, Direk. (1972). **A comparison of Two Type Extension Workers in Thailand**

**A ccording to Certain Aspect of Their Jop**. Doctor of Philosophy, philppines Thesis  
 of the Philippines.

Vroom, V.H. Vitor. (1984). **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger Publishing Company,  
 Ine.

Wolman, Banhamin. B. (1973). **Dictionary of Behnavioral Science**. Van Nost rand : R eingeld  
 company.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

## ประวัติผู้วิจัย

## หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ (ภาษาไทย) นายสุวัฒน์ ไกรமாக  
(ภาษาอังกฤษ) Mr. Suwat Kraimak
2. รหัสประจำตัว 3 8602 00113 89 2
3. ตำแหน่ง นักวิจัย
4. หน่วยงานที่สังกัดและที่อยู่

งานวิจัยและพัฒนา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

## 5. ประวัติการศึกษา

ปีที่จบการศึกษา	ระดับปริญญา	อักษรย่อปริญญา	สาขาวิชาเอก	วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา	ประเทศ
2545	โท	คม.	การศึกษา วิทยาศาสตร์	ชีววิทยา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ไทย
2546	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ป.บัณฑิต	การจัดการ	การจัดการและการประเมินโครงการ	สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี	ไทย
2549	ตรี	ศศ.บ.	รัฐศาสตร์	การปกครอง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ไทย
2540	ตรี	คป.	วิทยาศาสตร์	วิทยาศาสตร์ทั่วไป - ชีววิทยา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ไทย

## 6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ

- การวิจัยทางการศึกษาและพัฒนาสังคม
- การจัดการฐานทรัพยากรและการสิทธิมนุษยชน
- ประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม

## 7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและนอกประเทศ

## 7.1 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

สุวัฒน์ ไกรமாக, 2545. ผลของการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมที่มีต่อมโนทัศน์เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและความสามารถในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษากรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- โครงการยุทธศาสตร์นโยบายฐานทรัพยากร, 2546. วาระประชาชนด้านฐานทรัพยากร. บทสังเคราะห์  
 ประกอบการประชุมวาระแห่งชาติด้านฐานทรัพยากร ประจำปี 2546. กสม. สสส. และ สวรส.  
 สุวัฒน์ ไกรมาก และคณะ. 2547. การดำเนินการหอพักนักศึกษาและความพึงพอใจในการให้บริการของ  
 หอพักนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพร.  
 สุวัฒน์ ไกรมาก, 2548. การศึกษาติดตามบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า  
 คุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2546.  
 สุวัฒน์ ไกรมาก, 2548. การประเมินโครงการเรียนรู้ร่วมกันสรรค์สร้างชุมชน ประจำปี 2548.  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร.  
 สุวัฒน์ ไกรมาก, 2548. การศึกษาติดตามบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า  
 คุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2547.

## 7.2 งานวิจัยที่กำลังทำ

สมพร นพแก้ว และ สุวัฒน์ ไกรมาก, การศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตไบโอดีเซลจากน้ำมันพืชใช้แล้ว  
 ในจังหวัดชุมพร.

## นักวิจัยร่วมโครงการ

- ชื่อ (ภาษาไทย) นางวรรณนิดา นพแก้ว  
 (ภาษาอังกฤษ) Missis. Wannida Noppakue
- รหัสประจำตัว -
- ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
- หน่วยงานที่สังกัดและที่อยู่  
 งานบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพร
- ประวัติการศึกษา

ปีที่จบ การศึกษา	ระดับ ปริญญา	อักษร ย่อ ปริญญา	สาขาวิชาเอก	วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา	ประเทศ
๒๕๔๑	ตรี	ศศ.บ.	การจัดการทั่วไป	การจัดการ ทั่วไป	สถาบันราชภัฏ- สุราษฎร์ธานี	ไทย

## 6. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ

- งานด้านทะเบียนและประเมินผล

## 7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและนอกประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว -

7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ

- การประเมินประสิทธิภาพการเรียนการสอนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร-  
ลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร

สถานะในโครงการ : ผู้ร่วมวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้