



รายงานการวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

Expectations and satisfaction with the compensation system for instructors at
training sites, Faculty of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao



นางสาวกรรณิการ์ บุญเสริม
นายฐิติพันธ์ ปรีดิณวัฒน์
นางสาวศศิวิมล ฟองตา

ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย รุ่นที่ 12

มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาได้พิจารณาผล
การศึกษาและงานวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์
ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา” ฉบับนี้เป็นที่เรียบร้อย และเห็นสมควร
ให้รับเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกสัชกรหญิง จันทิมา ชูรัมย์)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย



(รองศาสตราจารย์ ดร. เกสัชกร สุรศักดิ์ เสภาแก้ว)

คณบดีคณะเภสัชศาสตร์



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (Expectations and satisfaction with the compensation system for instructors at training sites, Faculty of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao) สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษัชกรหญิง จันทิมา ชูรัมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแนะนำแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์อย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้โอกาสและสนับสนุนการทำวิจัยพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย และอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้ประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาในครั้งนี้



กรรณิการ์ บุญเสริม
กรกฎาคม 2568

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้วิจัย	นางสาวกรรณิการ์ บุญเสริม
ผู้ร่วมวิจัย	นายฉัฐติพันธ์ ปริดิณวัฒน์ และ นางสาวศศิวิมล ฟองตา
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกสัชกรหญิง จันทิมา ชูรัมย์
คำสำคัญ	ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ค่าตอบแทน, อาจารย์ประจำแหล่งฝึก, แหล่งฝึกปฏิบัติงาน, การฝึกปฏิบัติงาน, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 4) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวได้รับการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้งานจริง ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ± 0.549 (ด้านขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ± 0.569) (ด้านบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ± 0.604) อีกทั้งผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ± 0.557 (ด้านขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ± 0.568) (ด้านบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ± 0.598)

และผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอน) เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) ได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน

อย่างชัดเจนและถูกต้อง (2) การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน (3) สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ (PNI Modified = 0.0137, 0.0000, 0.0000 ตามลำดับ) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านบริการ) เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่หน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร (2) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (3) เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน (PNI Modified = 0.0175, 0.0155, 0.0132 ตามลำดับ)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย **ด้านขั้นตอน** ควรปรับปรุงกระบวนการแจ้งข้อมูลการโอนเงินให้ชัดเจนและเป็นระบบ ควรมีการจัดทำแผนผังหรือขั้นตอนการรับค่าตอบแทนที่เข้าใจง่าย และมีระบบติดตามสถานะการโอนเงินแบบเรียลไทม์ เพิ่มเติมช่องทางการสอบถามขั้นตอนการโอนเงิน และมีการประเมินประสิทธิภาพของขั้นตอนเบิกจ่ายอย่างสม่ำเสมอ **ด้านบริการ** มีพัฒนาและจัดอบรมทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริการด้วยรอยยิ้มและความเป็นมิตร มีการสรุปข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทน การรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จัดทำระบบประเมินความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ



Title Expectations and satisfaction with the compensation system for instructors at training sites,
Faculty of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao

Author Kannika Boonserm

Co-author Dhitiphun Pridinawat , Sasiwimon Fongta

Advisor Jantima Choorassamee

Keywords Expectations , satisfaction , compensation , training sites lecturer , training sites
Faculty of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of expectation and satisfaction towards the compensation system of permanent lecturers at the internship site, Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024. 2) To compare expectations and satisfaction with the compensation system for permanent lecturers at the Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024. 3) To study the factors related to expectations and satisfaction with the compensation system for permanent lecturers at the Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024. 4) To find a guideline for developing a compensation system for permanent lecturers at the Faculty of Pharmacy, University of Phayao.

The sample group of this research was 72 lecturers from the internship site, Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024. The study results found that expectations for the compensation system for permanent lecturers at the Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024 were at a high level, with an average score of 4.41 ± 0.549 . (Procedure aspect, mean score was 4.36 ± 0.569) (Service aspect, mean score was 4.48 ± 0.604). In addition, the results of the satisfaction assessment on the compensation system for permanent lecturers at the Faculty of Pharmacy, University of Phayao, academic year 2024 were at a high level. The mean score was 4.40 ± 0.557 (in the process aspect, the mean score was 4.37 ± 0.568) (in the service aspect, the mean score was 4.44 ± 0.598).

And the research results found that expectations and satisfaction with the compensation system for teachers at training sites (in terms of procedures) ranked from most to least in the top 3 order were: Including (1) Received a clear and correct notification of the remuneration transfer.

(2) Receiving clear instructions on the process for receiving compensation. (3) Able to conveniently inquire about information on receiving compensation and have sufficient channels for inquiring about information (PNI Modifide = 0.0137, 0.0000, 0.0000 respectively) Expectations and satisfaction with the compensation system for teachers at training centers (services), ranked from most to least, are as follows: These include (1) friendly service staff; (2) staff who speak politely and use appropriate language when communicating with the training instructors; and (3) staff who are able to communicate and provide information about receiving compensation clearly, quickly, and completely. (PNI Modifide = 0.0175, 0.0155, 0.0132 respectively). The research suggests that the compensation system for training center teachers should include additional communication about data protection measures, such as encryption, confidential documents, or access control. By considering using digital forms or consolidating documents into fewer and easier to understand pieces to reduce steps, reduce the use of paper documents / use more digital documents such as Google Form or online systems, check internal processes, if there are delays, reduce unnecessary steps.

Research recommendations: Regarding procedures, the process for reporting money transfer information should be improved to be clear and systematic. There should be a diagram or easy-to-understand procedure for receiving compensation, and a system for tracking the transfer status in real time. Added a channel for inquiring about the money transfer process and regularly assessed the efficiency of the disbursement process. In terms of service, we develop and organize training in communication skills for staff, promoting an organizational culture of service with smiles and friendliness. Information on compensation is summarized, personal data security standards are maintained, and a satisfaction assessment system is established regularly.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	2
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย	19

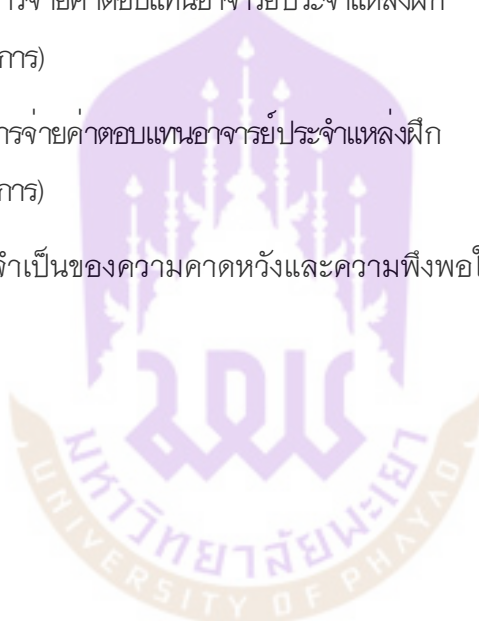
สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
4 ผลการวิจัย	21
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทน อาจารย์ประจำแหล่งฝึก	22
5 บทสรุป	28
5.1 สรุปผลการวิจัย	28
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	30
5.3 ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	35
ประวัติผู้ร่วมวิจัย	36
เอกสารรับรองโครงการวิจัย	38
แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ ประจำแหล่งฝึก	39



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา	21
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
3	ความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอนและด้านบริการ)	23
4	ความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอนและด้านบริการ)	25
5	ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจ	26



บทที่ 1

บทนำ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตเภสัชกรให้เพียงพอับความต้องการของประเทศ มุ่งเน้นการกระจายเภสัชกรสู่ภาคเหนือตอนบน อันเป็นการเพิ่มบุคลากรให้แก่ภูมิภาค ทำการเปิดสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ในรูปแบบสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต (บริหารเภสัชกรรม) ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 จึงได้มีการแยกการจัดการเรียนการสอนเป็นสำนักวิชาเภสัชศาสตร์ และเป็นคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา และด้วยสถานการณ์ปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องสำอางมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ รวมถึงมีบทบาทในการส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโต โดยรัฐบาลและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้การสนับสนุน เร่งผลักดันให้อุตสาหกรรมเครื่องสำอางก้าวทันสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนั้นคณะเภสัชศาสตร์จึงสนองตอบความต้องการของตลาด โดยการเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง เพื่อมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์เครื่องสำอางที่มีความเชี่ยวชาญ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพด้านวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ของการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างมาตรฐานและยกระดับอุตสาหกรรมเครื่องสำอางของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนของประเทศ

ปัจจุบันคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดให้มีการเรียนการสอนใน 2 หลักสูตรได้แก่

1. หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม มุ่งเป้าที่จะผลิตเภสัชกรเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม ประกอบด้วยหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551 ของคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม พ.ศ. 2555 และหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรมฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562

2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 มุ่งเน้นการสร้างฐานความรู้ให้บัณฑิต ผลิตทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและจริยธรรมด้านวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง เพิ่มศักยภาพในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเพื่อตอบสนองความต้องการภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการพัฒนาตัวเองไปสู่การเป็นผู้ประกอบการที่ดี และมีศักยภาพสามารถทำงานได้ทุกแห่งทั่วโลก

และพัฒนาบัณฑิตให้ก้าวทันออกสู่ตลาดแรงงานและสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยเริ่มรับนิสิตตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นมา

โดยมหาวิทยาลัยพะเยา จะจัดสรรงบประมาณรายได้แก่คณะเภสัชศาสตร์ประจำทุกปีงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ เป็นต้น เมื่อได้รับการอนุมัติงบประมาณ งานนโยบายและแผนคณะเภสัชศาสตร์ จะจัดสรรงบประมาณเป็นหมวดต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ โครงการในกองทุนเพื่อการศึกษา โครงการในกองทุนกิจการนิสิต โครงการในกองทุนวิจัย และโครงการในกองทุนบริการวิชาการ โครงการในกองทุนทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานบริหารจัดการและดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน

1.1 ความสำคัญของปัญหา

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม มุ่งเป้าที่จะผลิตเภสัชกรเพื่อเสริมสร้างสุขภาพชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2562 และการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพซึ่งเป็นข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมที่กำหนดให้นิสิตเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 4 ต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพเภสัชกรรมภาคบังคับ (สมรรถนะร่วม) จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง (จำนวน 2 ผลัด) ณ โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน และร้านยา และนิสิตเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 5 ต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพภาคสาขาหลัก (สมรรถนะสาขา) จำนวนไม่น้อยกว่า 1,600 ชั่วโมง ณ โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน บริษัทฯ และร้านยา (จำนวน 7 ผลัด) การฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมตลอดหลักสูตร ไม่นต่ำกว่า 2,000 ชั่วโมง เพื่อให้นิสิตเภสัชศาสตร์มีประสบการณ์และมีทักษะตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม โดยการฝึกปฏิบัติงานจะรวบรวมรายชื่ออาจารย์ประจำแหล่งฝึกจากแบบสำรวจการรับนิสิตฝึกปฏิบัติงาน อาจารย์ประจำแหล่งฝึกจะเป็นผู้ฝึกสอนให้แก่นิสิตเภสัชศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จะดำเนินการจัดทำคำสั่งคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมภาคบังคับ ประจำปีการศึกษา หลังเสร็จสิ้นการฝึกปฏิบัติงานในแต่ละผลัด ทางคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จะดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนให้กับอาจารย์ประจำแหล่งฝึกนั้น ๆ โดยการจ่ายค่าตอบแทนการฝึกปฏิบัติงาน จะใช้วิธีการรวบรวมเอกสารใบสำคัญรับเงิน คือเอกสารหลักฐานในการรับเงิน ผู้รับเงินยินยอมที่จะลงลายมือชื่อในช่องผู้รับเงิน ซึ่งจะต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนและแนบสำเนาหน้าสมุดบัญชีที่จะให้กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา โอนเงินให้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จะรวบรวมใบสำคัญรับเงินจากแหล่งฝึกปฏิบัติงานในแต่ละผลัด เพื่อดำเนินการเบิกเงินจากโครงการเตรียมความพร้อมการฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ โดย

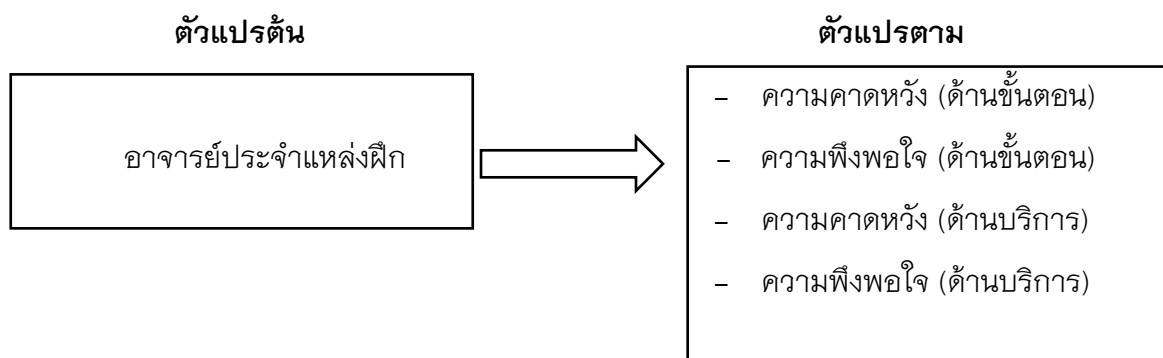
หลังจากรวบรวมเอกสารจากแหล่งฝึกปฏิบัติงานในแต่ละผลัดเรียบร้อยแล้ว จะทำบันทึกข้อความขออนุมัติค่าใช้จ่ายจากโครงการเตรียมความพร้อมการฝึกปฏิบัติงาน ในระบบ e-budget พร้อมทั้งแนบเอกสารใบสำคัญรับเงินที่รวบรวมจากแหล่งฝึกปฏิบัติงานในแต่ละผลัด เพื่อเสนอคณบดีลงนามอนุมัติ และทำบันทึกข้อความขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายจากโครงการเตรียมความพร้อมการฝึกปฏิบัติงานและส่งเอกสารทั้งหมดไปยังกองแผนงานเพื่อทำใบขอเบิกเงิน (ใบฟ้า) ในระบบ e-budget เสนอคณบดีลงนามอนุมัติ เมื่อเอกสารครบถ้วนและลงนามเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการส่งเอกสารทั้งหมดเพื่อเบิกจ่ายเงินกับกองคลังมหาวิทยาลัยพะเยา และกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยาจะทำการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้ถูกต้องก่อนที่จะดำเนินการโอนเงินค่าตอบแทนการฝึกปฏิบัติงานให้กับอาจารย์ประจำแหล่งฝึกนั้น ๆ โดยตรง (เข้าบัญชีที่อาจารย์ประจำแหล่งฝึกได้แจ้งไว้ในเอกสารแนบใบสำคัญรับเงิน) โดยกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้ระบบโอนเงินอัตโนมัติ ผ่านธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อกองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการโอนเงินให้กับแหล่งฝึกเรียบร้อยแล้ว จะส่งหลักฐานแจ้งการโอนเงินเพื่อให้คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ทำหนังสือตอบกลับยืนยันการรับเงินค่าตอบแทนแหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมภาคบังคับ เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้โอนเงินทุกต้องครบถ้วน โดยยืนยันผ่านแบบตอบกลับออนไลน์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
4. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย (Scope of the study)

อาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงานที่ได้รับค่าตอบแทนการฝึกปฏิบัติงาน ในปีการศึกษา 2567

- แหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมภาคบังคับ และแหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมภาคสาขาหลัก จำนวน 80 แห่ง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ (Terms or Definitions)

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้ (ซิษณุกร พรภาณูวิชญ์ 2540:6)

ความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542)

อาจารย์ประจำแหล่งฝึก หมายถึง เกษัชกร หรือบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะเภสัชศาสตร์ ให้รับผิดชอบดูแลนิสิตเภสัชศาสตร์ ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ แหล่งฝึกปฏิบัติงาน

แหล่งฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ หรือวิสาหกิจ หรือสถานประกอบการภาคเอกชน ที่รับนิสิตเภสัชศาสตร์เข้าฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่อาจารย์ประจำแหล่งฝึกเพื่อตอบแทนในการรับนิสิตเภสัชศาสตร์เข้าฝึกปฏิบัติงาน

การฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการเพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพ ที่ช่วยให้นิสิตเภสัชศาสตร์ มีความรู้ ความเข้าใจในการฝึกปฏิบัติงานจริงจากแหล่งฝึกปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านเภสัชกรรม

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา หมายถึง หน่วยงานในมหาวิทยาลัยพะเยาที่เป็นสถานศึกษาพื้นฐานในการผลิตเภสัชกร ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารทางเภสัชกรรม

กองคลัง มหาวิทยาลัยพะเยา หมายถึง หน่วยงานในมหาวิทยาลัยพะเยาที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่ายเงิน การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน สำหรับการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (วันชัย มีชาติ, 2548 : 89) โดยทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย และความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุ และโอกาสที่จะบรรลุดังกล่าว (Gardon and associated, 1990 : 450 อ้างใน www.tpa.or.th/writer/read)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างไรเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

- 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
- 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไป แล้วความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่ คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของ ความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แก่

สุรางค์ จันทร์เอม (อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ, 2540) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกวาเตือน ปณสมิทธิ (2540, 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมี ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าว หนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็น ส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่ง ต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540, 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเน เหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

Blair (อ้างถึงใน วิภาดา วัฒนนามกุล, 2539: 13) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวก และทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่ เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตาม ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546: 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุ หนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคน ต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุก คนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับ

ตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนาโดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

ซิฆนุกร พรภาณวิษัญญ์ (2540, น.6) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, น.18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

สิริวรรณ อัครกุล (2528, น.1) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay) (1988, น.252) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

มณฑิรา เขียวยิ่ง (2540) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกาเวเดือน ปธนลมิทธิ (2540, น.64) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญญา นิลบุตร (2540, น.10) กล่าวว่าความคาดหวัง เกิดจาก ความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งคาดหวังกับสิ่งเกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

ดังนั้น ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลโดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ เนื่องจากบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม ความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

ความคาดหวังของบุคคลตามทัศนะของ Vroom ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติการ เป็นการประมาณการหรือ

คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่า มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ต่อการแสดงพฤติกรรมหรือการลงมือทำงาน อย่างไม่ดีอย่างหนึ่งว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยพิจารณาระหว่างความสามารถของตนเองกับความพร้อม แต่ละด้านในสถานการณ์ต่าง ๆ

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์ หรือผลการปฏิบัติงาน เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่ากระทำแล้วจะได้รับผลลัพธ์อย่างไร

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัล เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการกระทำขึ้นนั้น ๆ ซึ่งบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างออกไปแต่ละบุคคลและหากสิ่งใดที่มีการให้ค่าสูงก็จะเป็นการจูงใจให้บุคคลเกิดการตัดสินใจเลือก

Vroom ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวังและความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้วแรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถหรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่าพนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา (ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, น.11) กล่าวถึง การกำหนดความคาดหวังของบุคคลนอกจากขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วย การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ มาก่อน ก็จะทำให้กำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, น.12) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือการที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ

พัชรี มหาลาภ (2538, น.14) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นแตกต่างกัน

1. ความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

2. การประเมินเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมาย ดังนี้ คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น.775) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง พอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2542, น.7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

อัญชร มาข่า (2543, น.29) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อได้ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

ความหมายของการวัดความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น เป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่มาจากลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทุกธุรกิจต้องการ หากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและการสร้างบริการที่เกิดตามความคาดหวังของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการสร้างคุณภาพในการบริการหรือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี

อารี พันธุ์มณี (2546) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ธันยวัฒน์ ไทยเจริญ (2561) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เช่น

ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของข้อมูลการใช้งานหน้าจอบและรูปแบบเว็บไซต์ขั้นตอนในการให้บริการและ ค่าธรรมเนียมในการรับบริการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้าน บวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ บุคคล ได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

สายจิตร์ สิงห์เสณี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้ง บวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้ เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้ เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการแสดง ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่า ความหวังของลูกค้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งาน ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะ ดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจด้วย เพราะว่าความเจริญก้าวหน้าของการบริการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่ง เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นสินค้าหรือบริการ โดย ความพึงพอใจนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ เมื่อสิ่งนั้นตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล ก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกชอบและพึงพอใจ และถ้าหากเมื่อใดความต้องการนั้นลดลงหรือสินค้าและบริการนั้นไม่ ตอบสนองความต้องการแล้วอาจเป็นเหตุให้ความพึงพอใจของบุคคลลดลงได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี Shelli (1995) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางลบอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุเทพ (2541) อ่างใน พรพิมล คงนิม (2554) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ชรีณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบากโดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณี นี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Thomas, J.O., & S.W. (1995) ได้ให้แนวคิดได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่กับการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการ วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่า สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ การเข้าไปซักถาม สัมภาษณ์บุคคล โดยต้องตั้งใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิราภรณ์ ทองคุ้มและมัชฌิมา รัตนลัมภ์ (2565) ได้ศึกษาระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านระยะเวลาที่ศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุหรังวไล อธิสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ของผู้บริการธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน การศึกษานี้ครั้งนี้พบว่า ความคาดหวังในด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้มากที่สุด สำหรับความพึงพอใจในด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขมาตรการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ มากกว่าความพึงพอใจต่อมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ($r=0.571$) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก

จิตต์พัฒนา มะลิลา (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัยคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานของนักวิจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของแผนปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือแผนปฏิบัติงานขั้นตอนถูกต้อง ชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกันในการนำไปปฏิบัติงานวิจัย ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ มนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานและการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือ การตรวจทานเอกสารขอเบิกเพื่อลดความผิดพลาดและความล่าช้าในการตรวจสอบเอกสารขอเบิกเงินอุดหนุนโครงการวิจัย

จุฑาทิพย์ โปธิลังกา (2557) ได้ศึกษาระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การศึกษาครั้งนี้พบว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จีราภรณ์ พัยคมะเริง (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน การศึกษาครั้งนี้พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำแนะนำ หรือชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง 2) ความคาดหวังต่อการให้บริการ พบว่ามีความคาดหวังต่อการติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และมีความคาดหวังด้านการบริการและสามารถติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว

วิชญนนท์ มณีชาติ (2563) ความคาดหวังต่อบริการเชิงรุกของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 2) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเชิงรุกในอนาคต 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาบริการเชิงรุก ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อบริการเชิงรุกด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบริการที่มีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจุดรับข้อมูลและให้บริการแบบครบวงจร (One stop service) และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพิ่มเติม พบว่า ผู้เข้าใช้บริการเสนอแนะให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ปรับปรุงระบบหรือขั้นตอนการสแกนบัตรผ่านประตู เข้า-ออก และมีความคาดหวังเรื่อง การตรวจวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนเข้าใช้บริการเพื่อป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบต่าง ๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ความคาดหวังต่อบริการเชิงรุกด้านกิจกรรมการส่งเสริมการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบริการที่มีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดคณะ และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการหรือกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้มากยิ่งขึ้นและให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นให้ครอบคลุมกว่านี้ ความคาดหวังต่อบริการเชิงรุกด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โดยบริการที่มีความคาดหวังเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมและจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพิ่มเติม พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการเชิงรุก ด้านบุคลากรที่ให้บริการในด้านความมีจิตบริการต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากบางครั้งพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความไม่มีมิตรไมตรี รวมถึงขาดความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ

ฤทธิชัย มณีทิพย์ (2565) การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ระบบบริหารจัดการแผนและงบประมาณ มหาวิทยาลัยพะเยา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 พบว่า ด้านการให้คำปรึกษาการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.60 รองลงมา ได้แก่ ด้านการสนับสนุนการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 และด้านการออกแบบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.24 ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ประจำแหล่งฝึก (โรงพยาบาลและร้านยา) ที่ได้รับค่าตอบแทนจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 72 แห่ง

3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย ประเภทแหล่งฝึก ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ด้านขั้นตอน จำนวน 6 ข้อและด้านบริการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แสดงถึงระดับความคาดหวัง ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ด้านขั้นตอน จำนวน 6 ข้อและด้านบริการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แสดงถึงระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและด้านบริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์โดยตรงกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2568

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนนเกณฑ์ระดับคุณภาพ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
	3.51 – 4.50	หมายถึง เห็นด้วยมาก
	2.51 – 3.50	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
	1.51 – 2.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
	1.00 – 1.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนนเกณฑ์ระดับคุณภาพ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
	3.51 – 4.50	หมายถึง เห็นด้วยมาก
	2.51 – 3.50	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
	1.51 – 2.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
	1.00 – 1.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและด้านบริการ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์ เนื้อหาและสรุปเป็นความเรียง

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence; IOC) (อารยา องค์เอี่ยม และคณะ, 2561) จากสูตร

$$\text{สูตร IOC} = \Sigma R/N$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ΣR = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ คะแนน +1 เมื่อเนื้อหาที่มีความสอดคล้อง คะแนน -1 เมื่อเนื้อหาไม่สอดคล้อง และ คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจ ซึ่งแบบทดสอบหรือข้อสอบจะต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี และสามารถนำไปวัดผลได้

ตาราง 1 แสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อคำถาม	ระดับคะแนนที่ได้รับ			ΣR	IOC	แปลผล
	คนที่1	คนที่2	คนที่3			
ด้านขั้นตอน						
1.ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้องครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4.ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่างชัดเจน และถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวก และมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านบริการ						
1.ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทน ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว และครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำแหล่งฝึก จำนวน 72 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับประเภทแหล่งฝึก ประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทแหล่งฝึก		
โรงพยาบาล	38	52.8
ร้านยา	27	37.5
สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน	5	6.9
บริษัทยา	2	2.8
ตำแหน่ง		
หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	26	36.1
เภสัชกรผู้สอน	24	33.3
ผู้จัดการร้านยา	15	20.8
เภสัชกร(part time)	7	9.7
ประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกฝึกงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	13	18.1
2) 1 – 3 ปี	25	34.7
3) 4 – 5 ปี	10	13.9
4) มากกว่า 5 ปี	24	33.3

จากตาราง 1 พบว่า ประเภทแหล่งฝึกส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 52.8 และร้านยา คิดเป็นร้อยละ 37.5 และสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และ บริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาเป็นเภสัชกรผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และเป็นผู้จัดการร้านยา คิดเป็นร้อยละ 20.8 และเป็นเภสัชกร(part time) คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา มีประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.1 และมีประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน 4 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก

โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอน จำนวน 6 ข้อ 2)ด้านบริการ จำนวน 4 ข้อ

ตาราง 3 ความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอนและด้านบริการ)

มิติ	ระดับความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอน			
- ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงิน	4.39	.662	มาก
ค่าตอบแทนอย่างชัดเจน			
- ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้องครบถ้วน	4.42	.645	มาก
- เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มี	4.39	.662	มาก
ความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน			
- ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการฝึกงาน	4.21	.711	มาก
ในแต่ละผลัด			
- ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่าง	4.38	.615	มาก
ชัดเจนและถูกต้อง			
- ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงิน	4.40	.664	มาก
ค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถาม			
ข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ			

มิติ	ระดับความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านบริการ			
- ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย	4.31	.725	มาก
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก	4.53	.649	มากที่สุด
-เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร	4.57	.601	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน	4.53	.649	มากที่สุด

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก **ด้านขั้นตอน** ทุกขั้นตอนในระดับมาก ได้แก่การได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาได้แก่ การสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.40$) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.39$) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทนมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x} = 4.39$) และการได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.38$) และการมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย ($\bar{x} = 4.31$) และการได้รับค่าตอบแทนรวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด ($\bar{x} = 4.21$) อยู่ในระดับมากเท่ากันตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก**ด้านบริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ($\bar{x} = 4.53$) และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน ($\bar{x} = 4.53$) อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน และการมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอนและด้านบริการ)

มิติ	ระดับความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอน			
- ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน	4.39	.595	มาก
- ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน	4.43	.601	มาก
ถูกต้อง ครบถ้วน			
- เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	.624	มาก
- ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด	4.22	.676	มาก
- ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.32	.624	มาก
- ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ	4.40	.664	มาก
ด้านบริการ			
- ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย	4.35	.609	มาก
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก	4.46	.604	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร	4.49	.650	มาก
- เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน	4.47	.649	มาก

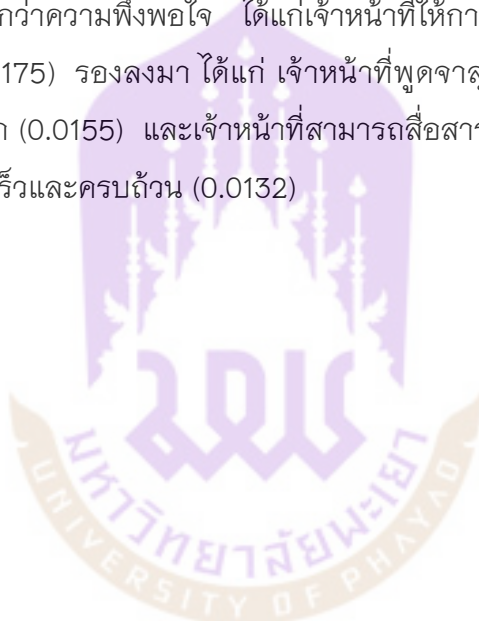
จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก **ด้านขั้นตอน** ทุกขั้นตอนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทนถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x} = 4.43$) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทนมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x} = 4.43$) และการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.40$) และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน

($\bar{x} = 4.39$) และการได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.32$) และการได้รับค่าตอบแทนรวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด ($\bar{x} = 4.22$) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก **ด้านบริการ** อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.49$) และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน ($\bar{x} = 4.47$) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ($\bar{x} = 4.46$) และมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย ($\bar{x} = 4.35$) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจ

ข้อความ	ความพึงพอใจ (D)	ความคาดหวัง (I)	ความต้องการ จำเป็น (I-D)/D	ลำดับ
ด้านขั้นตอน				
- ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน	4.39	4.39	0.0000	2
- ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้อง ครบถ้วน	4.43	4.42	-0.0023	3
- เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	4.39	-0.0091	5
- ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด	4.22	4.21	-0.0024	4
- ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.32	4.38	0.0137	1
- ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ	4.40	4.40	0.0000	2
ด้านบริการ				
- ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย	4.35	4.31	-0.0093	4
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก	4.46	4.53	0.0155	2
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร	4.49	4.57	0.0175	1
- เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน	4.47	4.53	0.0132	3

จากตาราง 4 เมื่อคำนวณความต้องการจำเป็น เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ **ด้านขั้นตอน** และ **ด้านบริการ** โดยใช้ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Need Index: NI) ในการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (I) และความพึงพอใจ (D) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้ **ด้านขั้นตอน** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับสูง โดยข้อที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ การได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (0.0137) รองลงมาได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (0.0000) และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ (0.0000) **ด้านบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด (0.0175) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (0.0155) และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน (0.0132)



บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567 4) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน เป็นอาจารย์ประจำแหล่งฝึกโรงพยาบาล ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม และมีประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน 1 – 3 ปี มีความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอน) คือ การได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทนถูกต้องครบถ้วน รองลงมา คือ การสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน และการได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง และเอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทนมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย และการได้รับค่าตอบแทนรวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด อยู่ในระดับมากเท่ากัน มีความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านบริการ) คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจนรวดเร็วและครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่ามีความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอน) คือ การได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทนถูกต้องครบถ้วน รองลงมา คือ เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทนมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการสามารถ

ติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวก และการมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน และการได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง และการได้รับค่าตอบแทนรวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (**ด้านบริการ**) คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก และมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย อยู่ในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านขั้นตอน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและถูกต้อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (0.0137) รองลงมาได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (0.0000) และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ (0.0000) **ด้านบริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด (0.0175) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (0.0155) และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน (0.0132)



5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการจำเป็นของ**ความคาดหวังและความพึงพอใจ**ต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (**ด้านขั้นตอน**) คือ ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($PNI = 0.0137$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง โดยผลดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการเกี่ยวกับการแจ้งการโอนเงินเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก **ซึ่งสอดคล้องกับ**แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่กล่าวไว้ว่า ความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ (gap model) สามารถส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้นอกจากนี้ งานวิจัยของ Kotler และ Keller (2016) ยังชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในบริการ **และสอดคล้องกับ** สุรชาติ ฤกษ์ไอรส (2558) ด้านการรับส่งเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาอันดับแรกคือ การกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รองลงมาคือ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI=0.0000$) และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการสอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ ($PNI=0.0000$) สะท้อนว่าระดับความพึงพอใจตรงกับระดับความคาดหวัง **ซึ่งสอดคล้องกับ**แนวคิดของ Grönroos (2007) ที่กล่าวว่า การบริการที่ตอบสนองของความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่เหมาะสมจะส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์และความภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และได้รับค่าตอบแทนรวดเร็วหลังจากจบการฝึกงานในแต่ละผลัด แสดงถึงความพึงพอใจที่สูงกว่าความคาดหวัง **ซึ่งสอดคล้องกับ**ผลการศึกษาของ Oliver (1997) ที่ระบุว่า การได้รับประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงและสร้างความประทับใจในบริการอย่างยั่งยืน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลการโอนเงินควรได้รับความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เพื่อยกระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง **ความคาดหวังและความพึงพอใจ**ต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (**ด้านบริการ**) คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเป็นมิตร ($PNI = 0.0175$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ($PNI = 0.0155$) และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทนได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและครบถ้วน ($PNI = 0.0132$) **ซึ่งสอดคล้องกับ** วรรณญา เขยตุ้ย, ชัญญานุช ทิวะสิงห์, วลัยพร ราชคมน์ (2561) พบว่าโดยภาพรวมระดับความคาดหวังสูง

กว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในคุณภาพให้บริการของผู้รับบริการ ภาพรวมสูงกว่าความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการควรมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าอาจารย์ประจำแหล่งฝึกมีความคาดหวังในด้านคุณลักษณะของบุคลากรและการสื่อสารที่สูง แม้ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีช่องว่างเชิงบวกเล็กน้อยที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการบริการของ **Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988)** ซึ่งระบุว่า “ความเอาใจใส่ (Empathy)” และ “ความเชื่อมั่น (Assurance)” เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ (SERVQUAL Model) โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้ใช้บริการต้องการความมั่นใจในบุคลากรที่ติดต่อสื่อสารโดยตรง งานบริการที่แสดงถึงความเป็นมิตร สุภาพ และความสามารถในการอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน จะช่วยสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการในระยะยาวในขณะเดียวกัน คือมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย (PNI = -0.0093) แสดงว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการในประเด็นนี้ ซึ่งเป็นผลดีและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อันเป็นประเด็นสำคัญในยุคดิจิทัล งานวิจัยของ **Lwin, Wirtz และ Williams (2007)** ซึ่งเห็นว่าความไว้วางใจในด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในบริการอย่างมีนัยสำคัญ

โดยสรุป การที่ข้อคำถามส่วนใหญ่ในด้านบริการมีค่า PNI เป็นบวกแม้ในระดับต่ำ แสดงถึงความคาดหวังที่สูงมากของผู้รับบริการ ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อพัฒนา ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ การสร้างมิตรภาพในการบริการ และการปรับปรุงความชัดเจนในการให้ข้อมูล ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังได้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

ด้านขั้นตอน

1. ปรับปรุงกระบวนการแจ้งข้อมูลการโอนเงินให้ชัดเจนและเป็นระบบ
 - ควรจัดทำระบบแจ้งข้อมูลการโอนเงินค่าตอบแทนแบบอัตโนมัติ เช่น การแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือแอปพลิเคชันขององค์กร พร้อมแนบรายละเอียดวันที่โอน จำนวนเงิน และบัญชีที่ใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
2. จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับค่าตอบแทนที่เข้าใจง่าย
 - ควรสื่อสารขั้นตอนการเบิกจ่ายและการรับเงินค่าตอบแทนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อาจใช้แผนผังภาพ (flowchart) หรืออินโฟกราฟิกเพื่อลดความซับซ้อน และควรเผยแพร่ผ่านทางช่องทางออนไลน์และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน
3. จัดระบบติดตามสถานะการโอนเงินแบบเรียลไทม์
 - เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดความไม่มั่นใจของผู้ใช้บริการ ควรมีระบบให้สามารถตรวจสอบสถานะการเบิกจ่าย เช่น “รออนุมัติ – กำลังโอน – โอนแล้ว” พร้อมบันทึกวันที่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามได้ด้วยตนเอง
4. จัดให้มีช่องทางเพื่อสอบถามขั้นตอนการโอนเงิน
 - แม้บางหัวข้อจะมีค่า PNI = 0 (ความพึงพอใจตรงกับความคาดหวัง) แต่ควรมีการรักษามาตรฐาน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและทันเวลา เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร
5. ประเมินประสิทธิภาพของขั้นตอนเบิกจ่ายอย่างสม่ำเสมอ
 - ควรมีการติดตามผลและรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อประเมินว่าขั้นตอนต่าง ๆ ยังคงมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ พร้อมทั้งพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทในอนาคต

ด้านบริการ พบว่า มีความคาดหวังสูงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการสื่อสาร เช่น ความเป็นมิตร สุภาพ และการให้ข้อมูลอย่างชัดเจน แม้ระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีช่องว่างที่ควรได้รับการพัฒนา ดังนั้น จึงเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. พัฒนาและจัดอบรมทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่
 - ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ใช้บริการ อาทิ การใช้ถ้อยคำสุภาพ การตอบคำถามอย่างชัดเจน และการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความเชื่อมั่น
2. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริการด้วยรอยยิ้มและความเป็นมิตร
 - หน่วยงานควรส่งเสริมค่านิยมองค์กรที่เน้น “Service Mind” หรือจิตบริการ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน ผ่านการสร้างแรงจูงใจและการยกย่องพนักงานต้นแบบด้านบริการ
3. ออกแบบคู่มือหรือแผ่นพับสรุปข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการรับเงินค่าตอบแทน
 - เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้กับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น Infographic หรือ Q&A ที่อธิบายขั้นตอนและข้อควรรู้ในการรับเงินค่าตอบแทนอย่างชัดเจน และเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์
4. รักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
 - แม้ผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในด้านนี้ แต่ควรรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และอาจเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจและความโปร่งใส
5. จัดทำระบบประเมินความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ
 - ควรมีแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้สามารถติดตามแนวโน้มความคาดหวังและความพึงพอใจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเชิงรุก

บรรณานุกรม

- จิตต์พัฒนา มะลิลา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการวิจัย คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 55-61.
- จิราภรณ์ พัยคมะเริง. (2563). การสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อระบบการทำงาน และการให้บริการของงานสารบรรณ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการ ปชมท. 9(1), 13-23.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลัง. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ:กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 93-109.
- ชมพูนุช อินทศรี. (2565). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 81-88.
- เทน หินอ่อน. 2565 การพัฒนาระบบบริหารงบประมาณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. วารสารวิชาการ ปชมท. 10(2) : 138 - 147.
- บุหร่งวไล อธิสุข, 2565 : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรฐานการในความช่วยเหลือลูกหนี้ ของผู้รับบริการธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน
- วชิราภรณ์ ทองคุ้ม และมัชฌิมา รัตน์ลัมภ์. (2565). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารวิชาการ ปชมท. 11(1), 131-140.
- วิภาภรณ์ นवलเลิศ. (2564). ความพึงพอใจต่อการใช้งานในระบบเบิกจ่ายของโปรแกรม PSU Management Accounting System (PSU-MAS) ของบุคลากรกองคลังมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารวิชาการ ปชมท. 10(3), 195-203.
- วิชญนนท์ มณีชาติ. (2563). ความคาดหวังต่อบริการเชิงรุกของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สิทธิพนธ์ สงวนทรัพย์, 2565 : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอล ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวกรรณิการ์ บุญเสริม

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss KANNIKA BOONSERM

2. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี

3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 19 ม.2

ต.แม่กา อ.เมือง จ.พะเยา 56000 พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ 0968805126 (e-mail) kannika.bo@up.ac.th

4. ประวัติการศึกษา

ระดับ วุฒิการศึกษา	ปีที่สำเร็จ การศึกษา	สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา
ปริญญาตรี	2547	การบริหารธุรกิจ(การบัญชี)	มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์
ปริญญาโท	2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ -นามสกุล (ภาษาไทย) นายฐิติพันธ์ ปริดิณวัฒน์

ชื่อ -นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.DHITIPHUN PRIDINAWAT

2. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งนักวิชาการการศึกษา

3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อดีสะดวก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

หมายเลขโทรศัพท์ 086-9100858 (E-mail) dhitiphun.pr@up.ac.th

4. ประวัติการศึกษา

ระดับ	วุฒิ	ปีที่สำเร็จการศึกษา	สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา
ปริญญาตรี	บริหารธุรกิจ บัณฑิต	2549	การบริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย
ปริญญาโท	การศึกษา มหาบัณฑิต	2560	การบริหารการศึกษา	มหาวิทยาลัยพะเยา

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ -นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวศศิวิมล ฟองตา
ชื่อ -นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss. SASIWIMON FONGTA
2. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี
3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อดีสะดวก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19 หมู่ 2
ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000 หมายเลขโทรศัพท์ 0882523445
(E-mail) Sasiwimon.fo@up.ac.th
4. ประวัติการศึกษา

ระดับ	วุฒิ	ปีที่สำเร็จการศึกษา	สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา
ปริญญาตรี	บัญชีบัณฑิต	2552	บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา



เอกสารรับรองโครงการวิจัย



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
The Human Research Ethics Committee of University of Phayao on Humanities and Social Sciences
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 เบอร์โทรศัพท์ 05446 6666

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
: Expectations and satisfaction with the compensation system for instructors at training sites, Faculty of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao

เลขที่โครงการวิจัย : HREC-UP-HSS 2.2/132/68

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวกรรณิการ์ บุญเสริม

สังกัดหน่วยงาน : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัยร่วม : นายฐิติพันธ์ ปริศินวัฒน์, นางสาวศศิวิมล พงศ์ตา

สังกัดหน่วยงาน : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เภสัชกรหญิงจันทิมา ชูรัตน์

สังกัดหน่วยงาน : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีทบทวน : แบบเร่งรัด (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่รับรอง : 11 เมษายน 2568

วันหมดอายุ : 11 เมษายน 2569

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

แบบสอบถาม
ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา”

โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ประจำแหล่งฝึกที่มีต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ประจำแหล่งฝึกที่มีต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ประจำแหล่งฝึกที่มีต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีการศึกษา 2567
4. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึกปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ประเภทแหล่งฝึก

- 1.1 โรงพยาบาล
- 1.2 ร้านยา
- 1.3 สถานปฏิบัติการณ์เภสัชกรรมชุมชน
- 1.4 คณะเภสัชศาสตร์
- 1.5 บริษัท
- 1.6 อื่น ๆ ระบุ.....

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 2.1 หัวหน้ากลุ่มงาน | <input type="checkbox"/> 2.2 เภสัชกรผู้สอน |
| <input type="checkbox"/> 2.3 เจ้าหน้าที่การเงิน | <input type="checkbox"/> 2.4 ผู้จัดการร้านยา |
| <input type="checkbox"/> 2.5 เภสัชกร (part time) | <input type="checkbox"/> 2.6 อื่นๆ ระบุ..... |

3. ประสบการณ์ในการรับนิสิตฝึกงาน

- | | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 3.1 น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 3.2 1 – 3 ปี | <input type="checkbox"/> 3.3 4 – 5 ปี | <input type="checkbox"/> 3.4 มากกว่า 5 ปี |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก
(ด้านขั้นตอน จำนวน 6 ข้อ) และ (ด้านบริการ จำนวน 4 ข้อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความคาดหวังต่อระบบจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอน)						
1	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงิน ค่าตอบแทนอย่างชัดเจน					
2	ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้อง ครบถ้วน					
3	เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มีความ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4	ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการฝึกงาน ในแต่ละผลัด					
5	ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่าง ชัดเจนและถูกต้อง					
6	ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงิน ค่าตอบแทนได้อย่างสะดวก และมีช่องทางการ สอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ					
ความคาดหวังต่อระบบจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านบริการ)						
1	ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วน บุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย (สำเนาบัตร ประชาชน และสำเนาน้ำสมุดบัญชี)					
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อ กับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
4	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับ เงินค่าตอบแทน ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว และครบถ้วน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ในปัจจุบัน)
(ด้านขั้นตอน จำนวน 6 ข้อ) และ (ด้านบริการ จำนวน 4 ข้อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความพึงพอใจในการใช้ระบบจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านขั้นตอน)						
1	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเงิน ค่าตอบแทนอย่างชัดเจน					
2	ท่านได้รับเอกสารในการรับเงินค่าตอบแทน ถูกต้อง ครบถ้วน					
3	เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับเงินค่าตอบแทน มี ความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4	ท่านได้รับค่าตอบแทน รวดเร็วหลังจากจบการ ฝึกงานในแต่ละผลัด					
5	ท่านได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทน อย่าง ชัดเจนและถูกต้อง					
6	ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการรับเงิน ค่าตอบแทนได้อย่างสะดวก และมีช่องทางการ สอบถามข้อมูลไว้อย่างเพียงพอ					
ความพึงพอใจในการใช้ระบบจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์ประจำแหล่งฝึก (ด้านบริการ)						
1	ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วน บุคคลที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย (สำเนาบัตร ประชาชน และสำเนาหน้าสมุดบัญชี)					
2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการ ติดต่อกับอาจารย์ประจำแหล่งฝึก					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
4	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ รับเงินค่าตอบแทน ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว และ ครบถ้วน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4.1 ด้านขั้นตอน

4.2 ด้านบริการ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

