

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนัก ศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Expectation of Service Receivers About the Service Quality of Office Mahasarakham University

ศศิธร นุชิต¹, อรทัย มัครมย์¹

Sasithorn Nuchit¹, OrathaiMakkarom¹

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรสายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานวิชาการ การเงิน และงานธุรการ และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ในภาคเรียนที่ 1/2555 จำนวน 1,254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไป เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไป ระดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ สรุปผลเป็นรายด้าน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

¹ พนักงานสายสนับสนุน, สำนักศึกษาทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เบอร์โทรศัพท์ 043-754571

Abstract

This study aims to investigate expectation and satisfaction in office of General Education services. Samples were in structors, staff and students who related to General Education, first semester of academic year 2012 1, 245 participants were asked. Research tools were expectation and satisfaction in office of General Education services questionnaire. The finding can be concluded that they perceived and satisfied in the services at high level.

Keywords : expectation, satisfaction

บทนำ

สำนักศึกษาทั่วไป เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารและยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน งานพัสดุ งานประกันคุณภาพ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน งานแผนงานและงบประมาณ 2) กลุ่มงานสารสนเทศ ประกอบด้วย งานพัฒนาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน งานจัดการห้องเรียนและสื่อ งานศูนย์พัฒนาวิชาการ ศูนย์ภาษา งานศูนย์ทดสอบออนไลน์ 3) กลุ่มงานวิชาการและประเมินผล ประกอบด้วย งานวิชาการ งานหลักสูตร งานเทียบ

โอน งานวิเคราะห์ข้อสอบ งานตารางเรียนตารางสอน โครงการผลิตตำรา และมีภารกิจหลักครอบคลุมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปแก่นิสิตระดับปริญญาตรี การวิจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาศึกษาทั่วไป การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจข้างต้นให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น สำนักศึกษาทั่วไปมีแผนการดำเนินงานสอดคล้องตามแผนแม่บทระยะยาวที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และเป็นกรอบแนวทางที่แสดงถึงยุทธศาสตร์ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบันกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว

15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554) รวมถึงกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการพัฒนาสำนักศึกษาทั่วไปให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ชุมชน และท้องถิ่น (สำนักศึกษาทั่วไป. 2554)

สำนักศึกษาทั่วไป มีภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพที่พึงประสงค์ อันได้แก่ บัณฑิตต้องเป็นคนดี คนเก่ง และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยมีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานคือ 1) เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน และจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป ให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัยตลอดจนให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ 3) เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการวิชาศึกษาทั่วไป กับสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศ 4) เพื่อเผยแพร่วิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชาศึกษา

ทั่วไป มีการจัดการเรียนการสอนในแต่ละปีการศึกษาจำนวน 264 รายวิชา และต้องประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาจำนวน 300 คนในแต่ละปี การศึกษา มีภารกิจในการให้บริการแก่อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานด้านวิชาการ การเงิน ธุรการ และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป ประกอบด้วย 1) ประสานงานด้านการดำเนินการประมวลรายวิชา 2) รับ- ส่งเกรด 3) การรับ – ส่งข้อสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป 4) ส่งคะแนนผลการสอบกลางภาค-ปลายภาคแก่อาจารย์ผู้สอน รวมถึงการให้บริการแก่นิสิต เช่น การสำรองที่นั่ง การเทียบโอนรายวิชา การขอสอบย้อนหลัง การจองรายวิชาลงทะเบียน เป็นต้น ล้วนเป็นงานบริการที่สำนักศึกษาทั่วไปให้ความสำคัญแก่ผู้เข้ารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความ เอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้

นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การบริการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ (สมิตสังฆมกร. 2548)

สำนักศึกษาทั่วไปเป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการ ด้านจัดการการเรียนการสอนในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และต้องติดต่oprะสานงานการบริการด้านข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนหมวดกับคณะหน่วยงาน อาจารย์ผู้สอนจากหลากหลายคณะ และการให้บริการข้อมูลการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไปแก่นิสิตที่ลงทะเบียนเรียน ทำให้การบริการถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานและเป็นภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักศึกษาทั่วไป ซึ่งการบริการที่ผู้ให้บริการจะ

ได้รับและความพึงพอใจมีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจากการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการ และพัฒนาคุณภาพในการบริการ สู่ความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริการเพื่อความเป็นมืออาชีพด้านการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักศึกษาทั่วไปประจำภาคการศึกษาที่ 1/2555 ประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 218 คน บุคลากรสายสนับสนุนประจำคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 148 คน และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไปจำนวน 79,698 คน รวมทั้งสิ้น 80,064 คน

2. กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 อาจารย์ผู้สอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 140 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2551 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Krejcie and Morgan . 1970 : 607 - 610)

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มศึกษา จำนวน 148 คน โดยเลือกจากประชากรทั้งหมด

2.3 จำนวนนิสิตคัดเลือกลงมาจาก 6 กลุ่มวิชาตามโครงสร้างหมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาละ 1 รายวิชาที่เปิดสอน วิชาละ 1 กลุ่มเรียน จำนวน 966 คน โดยใช้วิธีการแบบการเลือกตัวอย่าง

แบบเจาะจง (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2551 : 53)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการ และความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ ซึ่งลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ด้าน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับอาจารย์ นิสิต และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 30 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยผู้รับบริการสำนักศึกษาทั่วไป จำนวน 18 คณะ และขอความร่วมมือขอเก็บข้อมูลกับนิสิตกลุ่มตัวอย่างในชั้นเรียนที่นิสิตเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103)

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความคิดเห็น
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนจำนวน 138 คน บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มศึกษาทั้งหมด จำนวน 118 คน นิสิตคัดเลือกมาจาก 6 กลุ่มวิชาตามโครงสร้างหมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาละ 1 รายวิชาที่เปิดสอนวิชาละ 1 กลุ่มเรียน จำนวน 958 คน จำนวน 1,214 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.7 เพศชาย ร้อยละ 27.3 มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ร้อยละ 85.17 อายุระหว่าง 31 – 50 ปี ร้อยละ 13.51 และอายุ 51

ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.32 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.9 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 7.6 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 6 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.5 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่า นิสิต ร้อยละ 78.9 อาจารย์ ร้อยละ 11.4 และสายสนับสนุน ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตาราง 1 แสดงระดับความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

การบริการของสำนักศึกษาทั่วไป	นิสิต		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.78	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.16	0.99	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.80	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.27	0.80	มาก
โดยรวม	4.19	0.80	มาก
อาจารย์			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.77	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.28	0.95	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.79	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.40	1.46	มาก
โดยรวม	4.36	0.98	มาก
สายสนับสนุน			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.77	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.32	0.83	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.73	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.41	0.67	มาก
โดยรวม	4.39	0.80	มาก

จากการศึกษาระดับความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป จำแนกตามสถานะของผู้บริการ โดยภาพรวมแล้ว พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามในลำดับรองลงมา ($\bar{X}=4.36$) และนิสิตมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.19$)

ตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

การบริการของสำนักศึกษาทั่วไป	นิสิต		
	เ \bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.83	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	3.51	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.54	0.96	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.60	0.96	มาก
โดยรวม	3.54	0.88	มาก
อาจารย์			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.71	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	4.49	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.70	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการ	4.66	0.85	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	0.79	มากที่สุด
สายสนับสนุน			
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.79	มาก
สภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป	3.70	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.85	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.87	0.84	มาก
โดยรวม	3.83	0.83	มาก

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการโดยภาพรวมแล้ว พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา ($\bar{X}=3.83$) และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.54$)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการรับบริการสำนักศึกษาทั่วไประดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการรับบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการสรุปเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังมากที่สุด

อาจารย์ผู้รับบริการมีความคาดหวังรองลงมา และนิสิตมีความคาดหวังต่อการบริการสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ซึ่งในสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการมีการประสานงานด้านการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาทำให้มีความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุดสอดคล้องกับ อัจฉรนาครินทร์และคณะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ระดับความคาดหวังในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคาดหวังมากทุกด้าน ในขณะที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการของสำนักศึกษาทั่วไปทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้

บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับพึงพอใจต่อการรับบริการสำหรับนักศึกษาทั่วไประดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำหรับนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ สรุปผลเป็นรายด้าน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินารถ สายอ่อง (2550 : 75 - 76) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ที่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากรโครงการบัณฑิตศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเจตน์ นาคเสวี (2550 : 52 - 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของระดับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก หากจำแนกเป็นหน่วยงานและรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานเลขานุการและงานบัณฑิตศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด
อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยมี
ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ
พึงพอใจมากขึ้นดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการควรมีการให้บริการโดย
การจัดลำดับก่อนหลังเพื่อให้การบริการ
ที่เป็นระบบ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ผู้ให้บริการควรเพิ่มการเอาใจใส่ในการ
ให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับ
บริการเพิ่มมากขึ้น

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงการให้ข้อมูลที่
ถูกต้องแม่นยำแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม
คุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมของ
สำนักศึกษาทั่วไป ควรจัดสภาพแวดล้อม
และจุดรอรับบริการที่มีความเหมาะสม
พร้อมทั้งอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ใน
การให้บริการควรรอยู่ในสภาพพร้อมใช้
อย่างเสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยใน
ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา
และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดย
ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อนำ
ผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขปัญหา
และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานทำให้
การบริการมีคุณภาพตามความต้องการ
ของผู้รับบริการ

2.2 ควรทำการศึกษาเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนัก
ศึกษาทั่วไปอยู่เสมอเพื่อจะได้ทราบถึง
ความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการ
และนำข้อเสนอแนะปรับปรุงดำเนินงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักศึกษาทั่วไป
ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พชรวิทย์ จันทร์
ศิริสิริ รองศาสตราจารย์ ดร. หนงนิตย์
มรกต รองศาสตราจารย์ ดร. ประสาท
เนื่องเฉลิม และนายปริญญา งามสุทธิ
เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบ
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะ
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555) *คู่มือระเบียบข้อบังคับระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2555*. คลังนานาวิทยา ขอนแก่น.
- สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *แผนกลยุทธ์สำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (พ.ศ. 2554 – 2563)*. (2554). สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : มหาสารคาม.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สมบัติ ห้ายเรือคำ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- อัจฉรา นาคครั้นและคณะ. (2551). *ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เจ็ดโณมบุญณะโหดระ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมเจตน์นาคเสวี. (2550). “ความพึงพอใจของระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,” *วารสารสงขลานครินทร์*. 13(02) : 206 – 214 ; เมษายน-มิถุนายน.