



ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

SATISFACTION OF GRADUATE STUDENTS ON ACADEMIC OFFICE SERVICE IN GRADUATE SCHOOL OFFICE, FACULTY OF EDUCATION, KHON KAEN UNIVERSITY

พรรณี ศรีกลชาญ*

ดร.ชัยญา อภิบาลกุล**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เข้าศึกษาภาคต้น ประจำปีการศึกษา ปีการศึกษา 2551 จำนวน 9 สาขาวิชา รวมทั้งหมด 296 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.93 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ “มาก” ทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่

2. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ด้านการบริการ พบว่า การบริการช้า ช้อนล่าช้า ควรปรับปรุงให้รวดเร็วลดความล่าช้าของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้ศัพท์สูงเกินไป ควรสังเกตนักศึกษา และถามง่าย ๆ อธิบายให้เข้าใจง่าย ๆ เจ้าหน้าที่บริการได้ไม่เต็มความสามารถ ควรมีจิตบริการมากขึ้น ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและให้คำอธิบายที่ชัดเจน ไม่เปิดบริการในวันหยุด ควรบริการในวันหยุด หรือควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดบริการให้สามารถติดต่อได้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ในบางวันเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก การติดต่องานที่เร่งด่วนอาจจะไม่ได้รับความช่วยเหลือทันที ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน พุดไม่เพราะ ควรควบคุมอารมณ์และให้คำอธิบายที่ชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำการ ไม่ให้เกียรตินักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่อาวุโส ควรมีจิตบริการต่อนักศึกษาทุกคน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การบริการ

Keywords : Graduate Students' Satisfaction, service

*นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ห้องเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ไม่สะอาดเท่าที่ควร ควรทำความสะอาดให้มากขึ้น ควรจัดสวนหย่อมเพิ่มขึ้น ห้องน้ำไม่สะอาดควรให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ภายในสำนักงานวิชาการมีพื้นที่ค่อนข้างคับแคบ ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอ

4) ด้านบริการห้องสมุด พบว่า วิทยานิพนธ์มีจำนวนน้อย ไม่สนองความต้องการของนักศึกษา ควรเพิ่มวิทยานิพนธ์เป็น 2 ก๊อปปี้ เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์ น้อยเกินไป เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าศึกษาโครงการพิเศษมีเวลาเข้าใช้บริการน้อย ควรขยายเวลาการให้บริการ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อยเกินไป และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้น และมีสภาพพร้อมใช้งานกว่าปัจจุบัน

5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า สื่ออุปกรณ์ในห้องเรียนบางครั้งไม่พร้อมใช้งาน ควรตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนใช้งานและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการให้บริการเครื่อง Printer ควรมีการบริการเครื่อง Printer ในราคาถูก เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายมักขัดข้องสัญญาณขาดหาย ควรตรวจสอบสัญญาณให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the level of satisfaction of graduate students on The Academic Office Service of Graduate School Office, Faculty of Education, Khon Kaen University, and 2) to study the guidelines for improving the Academic Office Service of Graduate School Office, Faculty of Education, Khon Kaen University. This research was a Survey Research studying the graduate students, Faculty of Education, Khon Kaen University, who enrolled in the first semester of 2008 academic year, for 9 fields of study, total of 296 persons. The instrument was the questionnaire constructed by the researcher, including reliability coefficient 0.93. Data were analyzed by using Computer Program in calculating the Percentage, Mean, and Standard Deviation.

The research findings found that:

1. The graduate students showed the overall satisfaction on the Academic Office Service in “high” level in all of 5 aspects. The average values of each aspect ranking in order from high to low, were as follows: the library service aspect, environmental condition aspect, technology and instructional medias aspect, service aspect, and officer aspect.

2. For the opinion and recommendations for guidelines in improving the service of the Academic Office Service of Graduate School Office, Faculty of Education, Khon Kaen University

1) For the service aspect, found that the services were overlapped, delayed, should be improved in order to be quick and lower the overlapping of services, the officers used technical terms too much, they should observe the students and ask them with easy questions as well as explain them for being easily understood. The officers provided their services with incomplete competency. They should have more service mind, friendly, and clearer explanation. For the service, it was not offered during weekend or vacation. It should be provided during the weekend or vacation. The officer should work at the service point in order to be able to provide service.



2) For the officers aspect, found that some days, the officers had too much work load. So, for the fast or emergency services couldn't be provided. The priority of work should be ordered. The officers didn't use polite words. They should control their emotion and provide clear explanation for those who contacted them. They weren't at the service point, didn't honor the students especially for the elder students. They should have service mind for every student.

3) For the environmental condition aspect, found that the classrooms of Master Degree Students and Doctorate Students, weren't clean as they should be. The classrooms should be cleaned more frequent. The gardens should be organized more. The toilets weren't clean, they should be regularly cleaned. Inside the Graduate School Office, it had narrow space, the space should be more. The tables and chaise weren't sufficient for services. The chairs should be more for sitting and waiting.

4) For the library aspect, found that there was small amount of number of thesis which didn't serve the students' needs. The there should be 2 copies of thesis. The duration of opening-closing during Saturday-Sunday of library was too little, since most of students studied in special project, they had less time in using the library. The duration of working should be more. There were too little number of computer for searching, the conditions of computer weren't ready to be used. More number of computer should be provided with readiness for being used more than the present time.

5) for the technology and instructional medias aspect, found that the medias and equipments in some classrooms weren't ready for being used. They should be investigated before being used and provided regular maintenance. There was no Printer service. So, low price Printer service should be provided. The computer sets weren't modern, the modern ones should be provided in order to efficiently serve new programs. The wireless internet system always be down or lost the signs. The signs should be investigated for being ready for use throughout the time.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ และมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน คือ มีหน้าที่ผลิต กำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูงออกไปพัฒนา ประเทศ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การสอน การวิจัย ให้บริการแก่ สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมชาติชาติ การผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง สติ ปัญญาสังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่อออกไปรับใช้และ พัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องจัด

สภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียน การสอนและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษาจึงมีความ สำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (กรนิภา หลีกกุล, 2544)

การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางานให้ตรงตามความคิด เห็นของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ในการให้บริการ โดยเฉพาะในการบริหารงาน ผู้รับบริการ ได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นขั้นตอน ถูกต้องและ รวดเร็ว (ศรีนวล กลิ่นหอม, 2548)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นคณะหนึ่งที่ได้เปิดสอนหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2523 โดยมีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิตทางการศึกษาที่ก่อปรด้วยวิทยา จริยาและปัญญา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นผู้นำในวิชาชีพ และการให้บริการ ปัจจุบันคณะศึกษาศาสตร์มีสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 สาขาวิชา และมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2551 มีจำนวนนักศึกษา 994 คน (สำนักทะเบียนและประมวลผล, 2551)

สำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นกลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ การผลิตบัณฑิต ได้แก่ การรับเข้าศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล งานบริการการศึกษา การให้ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนกระบวนการที่ต่อเนื่องทางด้านการศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การให้บริการจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มิฉะนั้นแล้ว ประโยชน์และการบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า ซึ่งพันธกิจหลักคือการบริการด้านการผลิตบัณฑิต โดยยึดเอาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบริการ ได้แก่ การมีหลักสูตรที่ผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ การรับเข้าศึกษา การจัดการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ระหว่างการศึกษา เช่น ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ การบริการห้องสมุด การบริการห้องเรียนพร้อมอุปกรณ์ สื่อทัศนูปกรณ์ การอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550) การบริการดังกล่าวล้วนเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์ หากสำนักงานวิชาการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาขาดประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนโดยตรงของอาจารย์ นักศึกษา และชื่อเสียงของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการรายงานการประเมินตนเองของคณะศึกษาศาสตร์ 2550 ได้เสนอผลการดำเนินงาน กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ได้มีความพยายามในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ โดยผู้บริหารได้จัดให้มีการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานและการให้บริการในแต่ละกลุ่มงาน (รายงานการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 7/2551 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2551) ซึ่งประกอบด้วยภารกิจหลักดังนี้ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านบริการห้องสมุด และ 5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน จากจำนวนสาขาวิชาที่เพิ่มขึ้น และจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ยังไม่เคยมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

คำถามวิจัย

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับใด

2. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่ละด้านมีรายละเอียดอะไรบ้าง



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้ บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

1. สุ่มความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น จำนวน 9 สาขาวิชา ที่เข้าศึกษาภาคต้น ประจำปี การศึกษา 2551 เท่านั้น

2. เพื่อหาความพึงพอใจและแนวทางการ ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิต ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้าน สภาพแวดล้อม ด้านบริการห้องสมุด และด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน (คณะศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551)

3. ระยะเวลาในการทำวิจัย ระหว่างเดือน ธันวาคม 2551 - มิถุนายน 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิต ศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดขึ้นจากการได้รับการ ตอบสนองที่อยู่ในระดับดี และเป็นความรู้สึกในทางบวก ต่อการได้รับการตอบสนองจากความต้องการต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรือได้รับประโยชน์จากการให้บริการงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ซึ่งได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

2. การให้บริการของสำนักงานวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานหรือบริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ที่จัดให้แก่บัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วย จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านบริการห้องสมุด และ

5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียน การสอน ซึ่งมีความหมายดังนี้

1) ด้านการบริการ หมายถึง ความถูกต้อง ชัดเจน ความรวดเร็วให้การให้บริการความตรงต่อเวลาใน การให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการเป็นระบบเข้าใจ ง่าย การเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสามารถในการตอบคำถามนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เมื่อมี ข้อสงสัย และบุคลิกภาพคุณลักษณะต่างๆ ของบุคลากร ในการให้บริการนักศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการ

3) ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ สำหรับให้บริการซึ่งจัดขึ้นสำหรับบริการนักศึกษาที่มารับ บริการ

4) ด้านบริการห้องสมุด หมายถึง จำนวน ที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือเพียงพอ บริการตอบคำถาม/ แนะนำ/ช่วยค้นคว้าได้ถูกต้อง การบริการยืม-คืน/จอง/ สำรองหนังสือ จัดนิทรรศการส่งเสริมการอ่าน การบริการ DD ช่วงเวลาในการเปิด-ปิดห้องสมุดในวันหยุดราชการ มีความเหมาะสม จำนวนหนังสือเพียงพอสำหรับการ ค้นคว้า

5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุน การเรียนการสอน หมายถึง คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อม ใช้งาน มีเครื่องฉายโปรเจกเตอร์ เครื่องฉายสามมิติ (Visualizer) ไมโครโฟน ลำโพง เครื่องขยายเสียง

3. สำนักงานวิชาการ หมายถึง หน่วยงานที่ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีหน้า ที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการหลักสูตรและการเรียน การสอน การบริการทางการศึกษา การพัฒนานักศึกษา และการวิจัย (ตามพระกฤษฎีกา จัดตั้งส่วนราชการใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 28 กันยายน 2549 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 101 ง หน้า 47 ข้อ 14 ประกาศกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น พ.ศ. 2549 วันที่ 2549)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

2. ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

3. เจ้าหน้าที่สำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และทราบแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมในการบริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาดีขึ้น

4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ดีขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. กลุ่มเป้าหมาย และตัวแปรที่ศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เฉพาะที่เข้าศึกษาภาคต้น ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 9 สาขาวิชา รวมทั้งหมด 296 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการห้องสมุด และด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบางส่วนได้ปรับใช้จากแบบสอบถามในงานวิจัยที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ทำการศึกษา ซึ่งลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามมี 3 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับอายุ ชั้นปี และสาขาวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามจะให้ทางเลือกในการตอบ 5 ระดับ คือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (เชิดศักดิ์ ไชวสินธุ์, 2549)

ตอนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น

3. การรวบรวมข้อมูล

หลังจากการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 9 สาขาวิชา จำนวนทั้งหมด 296 คน มีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 92.90

4. การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ แจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้บรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อหาระดับของความพึงพอใจ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



โดยภาพรวม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านเวลาการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในสถาบันดังกล่าว มีความตระหนักในหน้าที่และได้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างดี เป็นที่ประทับใจของผู้มาติดต่อ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการ อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจนและสะดวกในการดำเนินการ การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความชัดเจน การขอรับบริการมีขั้นตอนเป็นระบบ เข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ซักถาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีบางข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการและการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดร.ณิคม สุวรรณ (2549) ที่ศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสงคิน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่พบว่า การบริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้อง และด้านข่าวสาร ข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอีกหลายข้อ เช่น ความซ้ำซ้อน ลำซ้ำ เจ้าหน้าที่ใช้ศัพท์สูงเกินไป และเจ้าหน้าที่บริการได้ไม่เต็มความสามารถ เป็นต้น ทั้งนี้

อาจเป็น เพราะผู้รับบริการมีโอกาสไปใช้บริการเป็นครั้งคราว จึงไม่แม่นยำในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ และมีความยำเกรงเจ้าหน้าที่ จึงต้องการให้คำแนะนำและการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการมากขึ้น ควรยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำอธิบายที่ชัดเจน และมีจิตวิทยาในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมสำหรับงาน ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือก มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีบางข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การอำนวยความสะดวกและช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้มาใช้บริการ ความรับผิดชอบเอาใจใส่ในการให้บริการ กิริยามารยาทและการพูดจาสุภาพไพเราะ และความสามารถควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฏฐ จงอารี (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพราะการบริการของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการการบริการของสำนักงานภาควิชา/สาขาวิชา อยู่ในระดับปานกลาง มีปัญหาในการบริการ คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ และไม่ปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นระบบ ซึ่ง Millet (1954 อ้างถึงใน กรณีกุล, 2544) กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ควรพิจารณาจากการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539 อ้างถึงใน กรณีกุล, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการในประเด็นเหล่านี้ให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางใน

การปรับปรุงการให้บริการอีกหลายข้อ เช่น ในบางวันเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก การติดต่อกันที่เร่งด่วนอาจจะไม่ได้รับความช่วยเหลือทันทีบางครั้งพูดไม่เพราะเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรตินักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่อาวุโส ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อบุคคลหนึ่งคนใดติดภารกิจและควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น และในส่วนของเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นมิตรมากขึ้น

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สำนักงานมีแสงไฟสว่างเพียงพอ ที่ตั้งสำนักงานบริเวณชั้น 3 สะดวกต่อการติดต่อ ตู้เก็บแบบฟอร์มสะดวกต่อการบริการ ใช้เขียนคำร้องต่างๆ พบว่า ประเด็นด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านเนื้อหา คือ จดรับบริการ ที่นั่งและโต๊ะทำงาน การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นที่ได้รับการประเมินระดับความพึงพอใจ “มาก” แสดงให้เห็นว่า การบริการของสำนักงานวิชาการ สอดคล้องกับแนวทางของ Williamson (1961 อ้างถึงใน กรนิภา หลีกุล, 2544) ที่ได้กำหนดปรัชญาของการจัดงานบุคลากรนักศึกษาว่า การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นहारเพียงพอ บริการและสวัสดิการต่างๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการและสังคม ตลอดจนการบริหารความสะดวกสบายต่างๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษาทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอีกหลายข้อ เช่น ห้องเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกไม่สะอาดเท่าที่ควรภายในสำนักงานวิชาการมีพื้นที่ค่อนข้างคับแคบ และโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนมากขึ้น พื้นที่ในการให้บริการในปัจจุบันจึงไม่สามารถรองรับได้ ซึ่งฝ่ายผู้บริหารควรพิจารณาการขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรักษาความสะอาดอย่าง

ต่อเนื่อง หรือจัดกิจกรรมเพื่อปลูกจิตสำนึกในการรักษาความสะอาดของห้องเรียน และอาคารสถานที่

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สามารถยืมหนังสือได้สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือแต่ละครั้งมีความเหมาะสม และพบว่า การบริการห้องสมุด ด้านอื่นๆ เช่น จำนวนที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือการให้บริการตอบคำถามแนะนำช่วยค้นคว้า ป้ายชี้แหล่งสารสนเทศก็ได้รับความพึงพอใจ “มาก” เช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริการห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น จึงต้องมีการบริการที่ดีที่เอื้อต่อการศึกษา ดังที่ กุลธณ ธนาพงศธร (2530) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสม คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร หลักความสม่ำเสมอ หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หลักความสะดวกในการปฏิบัติงาน การบริการห้องสมุดต้องพัฒนาระบบการให้บริการอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มจำนวนสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ความหลากหลายของวิทยานิพนธ์ และจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลยังไม่เพียงพอ จึงควรมีการปรับปรุงให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในด้านห้องสมุดในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอีกหลายข้อ เช่น เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์น้อยเกินไป นักศึกษาโครงการพิเศษมีเวลาเข้าใช้บริการน้อย คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อยเกินไป และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน จำนวนหนังสือมีน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณในการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงานล่วงเวลา และงบประมาณในการสั่งซื้อหนังสือและคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อให้สามารถขยายเวลาการให้บริการ และควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อหนังสือและคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น



6. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ เครื่องปรับอากาศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการการเรียนการสอน ส่วนผลการศึกษาของ นีรนุช จงอารี (2544) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการวิจัย การบริการของหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา การบริการอุปกรณ์สื่อการสอน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แม้ผลการศึกษาจะไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ แต่ก็พบประเด็นปัญหาที่คล้ายคลึงกัน คือ การบริหารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและชำรุดการซ่อมแซมล่าช้า ดังนั้น การให้บริการด้านนี้จึงต้องมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงสื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้พร้อมใช้ การได้ตลอดเวลา และให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ในระดับมาก แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอีกหลายข้อ เช่น สื่ออุปกรณ์ในห้องเรียนบางครั้งไม่พร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายมักขัดข้องสัญญาณขาดหาย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนห้องเรียนมีห้องเรียนหลายห้องการดูแลสื่ออุปกรณ์ในห้องเรียนอาจไม่ทั่วถึง ผู้บริหารจึงควรพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาสื่ออุปกรณ์ต่างๆ ให้มากขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ ได้ อีกครั้งควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มีความเร็วสูงขึ้น มีความเสถียร และเพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านการบริการ โดยสรุปการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงดังนี้ (1) การบริการช้าช้อน ล่าช้า ควรปรับปรุงให้รวดเร็ว ลดความช้าช้อนของการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ใช้ศัพท์สูงเกินไป ควรสังเกตนักศึกษา และถามง่ายๆ อธิบายให้เข้าใจง่ายๆ (3) เจ้าหน้าที่บริการได้ไม่เต็มความสามารถ ควรมีจิตบริการมากขึ้น ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและให้คำอธิบายที่ชัดเจน (4) ไม่เปิดบริการในวันหยุด ควรบริการในวันหยุด หรือควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดบริการให้สามารถติดต่อได้ (5) ขาดการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจและขั้นตอนการรับบริการให้นักศึกษาทราบ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ โดยสรุปการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบ สอบถามได้เสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุงดังนี้ (1) ในบางวันเจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก การติดต่องานที่เร่งด่วนอาจจะไม่ได้รับความช่วยเหลือทันที ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน (2) บางครั้งพูดไม่เพราะ ควรควบคุมอารมณ์และให้คำอธิบายที่ชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ (3) เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำการ ควรสับเปลี่ยนบุคลากรมาให้บริการในช่วงหยุดพักและควรระบุให้ชัดเจนว่าต้องฝากงานกับบุคลากรคนใดหรือมีกล่องส่งงานที่ชัดเจน (4) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรและควรรับเรื่องและส่งต่องาน โดยเฉพาะในวันหยุดซึ่งนักศึกษาภาคพิเศษมาเรียน (5) เจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรตินักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่อายุใส ควรมีจิตบริการต่อนักศึกษาทุกคน (6) เจ้าหน้าที่บางคนเริ่มปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาควรเริ่มปฏิบัติงานให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้ใช้บริการต้องรอคอย

3) ด้านสภาพแวดล้อม โดยสรุปการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบ สอบถามได้เสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุง ดังนี้ (1) ห้องเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ไม่สะอาดเท่าที่ควร ควรทำความสะอาด

สะอาดให้มากขึ้น ควรจัดสวนหย่อมเพิ่มขึ้น (2) ห้องน้ำไม่สะอาดควรให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ (3) ภายในสำนักงานวิชาการมีพื้นที่ค่อนข้างคับแคบ ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น (4) โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอ

4) ด้านบริการห้องสมุด โดยสรุปการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุง ดังนี้ (1) วิทยานิพนธ์ไม่หลากหลาย ไม่สนองความต้องการ ควรเพิ่มวิทยานิพนธ์ให้หลากหลายยิ่งขึ้น (2) เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์น้อยเกินไป นักศึกษา โครงการพิเศษมีเวลาเข้าใช้บริการน้อย ควรเพิ่มวิทยานิพนธ์เป็น 2 ก๊อบปี ควรขยายเวลาการให้บริการ (3) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อยเกินไป และมีสภาพไม่พร้อมใช้งานควรจัดหาคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้น และมีสภาพพร้อมใช้งานกว่าปัจจุบัน (4) จำนวนหนังสือมีน้อย โดยเฉพาะด้านการบริหารการศึกษา และบางครั้งไม่มีหนังสือตามรายการสืบค้นควรจัดหาเพิ่มเติม ให้เพียงพอกับความต้องการ (5) ข้อมูล Electronic Resource ยุ่งยากในการค้นหาข้อมูล ควรมีการบริการ Download ข้อมูล Electronic Resource (6) ไม่มีการบริการเครื่องพิมพ์เอกสาร (Printer) ควรจัดให้มีเครื่องพิมพ์เอกสาร บริการในราคาถูกลง (7) หนังสือด้านวิทยาศาสตร์ไม่ทันสมัย ควรจัดหาหนังสือทางวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ๆ (8) การยืมวารสาร/หนังสือ ไปถ่ายเอกสารต้องกรอกข้อมูลยุ่งยากเกินไป ทั้งที่สถานที่ถ่ายเอกสารอยู่บริเวณห้องสมุด ควรลดขั้นตอนลง เพราะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอยู่ที่ประตูทางออกอยู่แล้ว

5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน โดยสรุปการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบ สอบถามได้เสนอแนะ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการปรับปรุง ดังนี้ (1) สื่ออุปกรณ์ในห้องเรียนบางครั้งไม่พร้อมใช้งานควรตรวจสอบอุปกรณ์

ก่อนใช้งานและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ (2) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และห้องอินเทอร์เน็ต ให้เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา (3) ไม่มีการให้บริการเครื่อง Printer ควรมีการบริการเครื่อง Printer ในราคาถูกลง (4) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (5) ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายมักขัดข้องสัญญาณขาดหาย ควรตรวจสอบสัญญาณให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา (6) ร้านถ่ายเอกสารปิดให้บริการเร็วเกินไป ควรขยายเวลาการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ด้านการบริการ ในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ควรแนะแนวทางเพื่อให้เข้าใจแนวทางการดำเนินการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษาคัดสรรมาบุคลากรกว่าด้วย การบริการที่ดี และจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการรับบริการและกรอบระยะเวลาการบริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และจัดโครงการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านวิชาการ

3) ด้านสภาพแวดล้อม ควรประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด เช่น การจัดกิจกรรม “5ส” หรือ กิจกรรม “ศึกษาศาสตร์สะอาดด้วยมือเรา” เป็นต้น

4) ด้านบริการห้องสมุด ควรขยายเวลาการให้บริการ และจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีความหลากหลาย และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สำหรับสืบค้นข้อมูล

5) ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงควรบำรุงรักษาสื่อทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบให้ชัดเจน ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้เป็นสัญญาณความเร็วสูง



2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) คณะศึกษาศาสตร์ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) คณะศึกษาศาสตร์ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในการให้บริการของสำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- กรนิภา หลีกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การวางแผนการควบคุมการบริหาร. เอกสารการสอนสาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะศึกษาศาสตร์. (2551). รายงานการประเมินตนเอง ประจำปี 2550 (1 มิถุนายน 2550 - 31 พฤษภาคม 2551). ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชิดศักดิ์ ไชวาลินธุ์. (2549). การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ตรุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย, 9(ฉบับพิเศษ), 79-97.
- ณิรนุช จงอารี. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน. (2550). ความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรีนวล กลิ่นหอม. (2548). ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2551). ฐานข้อมูลในระบบสำนักทะเบียนและประเมินผล. ขอนแก่น: สำนักทะเบียนและประมวลผล.