



ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษาคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

A study of Clients Satisfaction to the Center for Education Services in Faculty of Education Mahasarakham University

รุ่งทิพย์ สิงพร¹, ทิฆัมพร ปัสสาโก², วราภรณ์ เหลี่ยมไธสง³

Rungthip Singporn¹, Thikhamporn putsargo², Warapron Liamthaisong³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากนิสิตศูนย์บริการการศึกษา ที่รับพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 19 ศูนย์ มีนิสิตทั้งหมด จำนวน 1,017 คน และได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร $N/1+N(e)^2$ โดยหาความคลาดเคลื่อนที่ .10 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คนและแบ่งออกเป็นแต่ละศูนย์บริการการศึกษาโดยแบ่งคิดเป็นร้อยละ 7 ของแต่ละศูนย์บริการการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้สำเร็จการศึกษาที่รับพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปี 2552 จำนวน 387 ชุด และได้รับกลับคืนมา จำนวน 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบทดสอบทั้งหมดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ผล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS / Thesis และด้านการสอนของอาจารย์ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการประเมินความพึงพอใจโดยรวม หรือแต่ละด้านการบริการด้วยเครื่องมือที่ปรับปรุงให้เข้ากับบริการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นของศูนย์บริการการจัดการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ แล้วนำข้อมูลที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกับ เพื่อพิจารณาว่าการให้บริการได้มีการปรับปรุง

¹ Officers Faculty of Education, Mahasarakham University

² Researcher team, Faculty of Education, Mahasarakham University



และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The purpose of this research was to study satisfaction of clients using the Center for Education Services in Faculty of Education Mahasarakham University. The sample was 1,017 students from 19 Centers for Education Services who graduated and getting graduation ceremony in academic year 2011, and the sample size was calculated using the formula $N / 1 + N (e)^2$ with the Sampling error 0.10 to determine a sample of 387 people, and divided for each Education Services Centre by 7 percent. The instrument used for collecting data were questionnaires / 387 reviews and using computer programs to analyze data. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as following, the satisfaction of clients using the Center for Education Services in Faculty of Education Mahasarakham University had process/ procedure service, good service of staff , good comfortable service, good preparation service of IS / Thesis, and the quality of teachers or teaching staff in overall were at a high level.

Recommendations for research next time. There should be evaluated for their overall satisfaction or each of services with improving tools that used to the new services will come up. The data obtained are compared with of each year, then revised and updated in the next time services.

Keywords : clients satisfaction , services

บทนำ

การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นพลังอำนาจของชาติในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทั้งในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงระหว่างประเทศต่างๆ การ

เปรียบเทียบของการแข่งขันไม่ได้อยู่ที่ทุนทรัพย์หรือทรัพยากรธรรมชาติ และแรงงานที่ไม่มีความรู้ แต่อยู่ที่ความรู้ซึ่งเกิดจากสติปัญญาและความสามารถของคน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และการศึกษา ด้วยเหตุนี้ประเทศที่มีการศึกษาสูงจึงมีความได้เปรียบและสามารถก้าวขึ้นเป็น



ผู้นำของประเทศต่าง ๆ ได้ (รายงานประจำปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541 : 67) และ การศึกษายังเป็นกระบวนการที่ปลูกฝังถ่ายทอด ความรู้ เจตคติและคุณลักษณะต่าง ๆ ให้เกิด กับตัวผู้เรียนให้ผู้เรียนเกิดความเจริญงอกงาม หรือทำให้ดีขึ้นทุกด้าน การศึกษาเป็นกิจกรรม ที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาคน เพื่อให้พัฒนา ศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่ให้สามารถนำออกมา ใช้ทำประโยชน์ต่อสังคมได้สูงสุด (ประสิทธิ์ นิมิ จินดา. 2551 : 1) การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็น กลไกให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการพัฒนาการอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา. 2551 : 1) โดย มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงที่มี พันธกิจหลัก คือ งานสอนเพื่อถ่ายทอด ความรู้ งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และ งานถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้เป็นผู้ที่มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และความรับผิดชอบ ต่อสังคมรวมทั้งเข้าใจตนเองและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า เป็นการ ต่อยอดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการที่ดีขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการศึกษา ได้แก่ หลักสูตร ผู้สอน ผู้เรียน หลักสูตรเป็น แนวทางในการจัดการศึกษาที่ให้ความรู้และ ทักษะวิชาชีพ สามารถถ่ายทอดมรดกวัฒนธรรม ปลูกฝังเจตคติ ค่านิยม และเสริมสร้างความ เจริญให้แก่ผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ. 2543 : 115-123) ดังนั้น การจัดหลักสูตรระดับอุดมศึกษาจึงต้องจัดให้มี ความสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อที่จะสร้างกำลังคนไปประกอบการทำงานอาชีพ หรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นเท่านั้นแต่ต้องเป็น บัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม ความวิชาชีพ และ

ทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข (ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2549 : 1)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มี คุณภาพทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ ทักษะ คุณธรรม และจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การมีงานทำและความ เป็นเลิศในระดับสากล ดำเนินการวิจัยเพื่อสร้าง องค์ความรู้ และพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการ บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของสังคมและอนุรักษ์ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของชาติ (รายงานประจำปีคณะศึกษาศาสตร์. 2551 : 1)

ในปัจจุบัน คณะศึกษาศาสตร์ มหา วิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดการเรียนการสอน แก่บัณฑิตศูนย์บริการการศึกษาในจังหวัดต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือใน ลักษณะศูนย์บริการการศึกษาขึ้น จำนวน 19 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์บริการการศึกษา อำเภอ ประทาย จังหวัดนครราชสีมา 2) ศูนย์บริการ การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา 3) ศูนย์พัฒนา บุคลากรทางการศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ 4) ศูนย์ บริการการศึกษา จังหวัดสุรินทร์ 5) ศูนย์บริการ การศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ 6) ศูนย์บริการการ การศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี 7) ศูนย์บริการการ การศึกษา จังหวัดมุกดาหาร 8) ศูนย์บริการการ การศึกษา จังหวัดยโสธร 9) ศูนย์พัฒนาบุคลากร ทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด 10) ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดขอนแก่น 11) ศูนย์บริการการศึกษาอำเภอพล จังหวัด ขอนแก่น 12) ศูนย์บริการการศึกษา อำเภอ พรเจริญ จังหวัดหนองคาย 13) ศูนย์บริการ การศึกษา จังหวัดสกลนคร 14) ศูนย์บริการ การศึกษา จังหวัดชัยภูมิ 15) ศูนย์บริการการ การศึกษาอำเภอยุเมส จังหวัดขอนแก่น 16) ศูนย์



พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์
17) ศูนย์พัฒนาการศึกษา จังหวัดอุดรธานี 18)
ศูนย์บริการการศึกษาอุดรธานี จังหวัดยโสธร และ
19) ศูนย์มหาสารคาม

ศูนย์การศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือเป็นงานหนึ่ง ซึ่งเป็นกลไกหลักในการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของคณะอย่างต่อเนื่อง โดยมีภาระหน้าที่ให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ได้แก่ การบริการจัดการเรียนการสอน การบริการประสานงานระหว่างนิสิตกับคณาจารย์ในคณะ การให้คำปรึกษาในด้านการลงทะเบียน การบริการนำเสนอแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้คณาจารย์และคณบดีลงนาม เป็นต้น จากการดำเนินงานของศูนย์การศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ที่ผ่านมาได้ปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตและคณาจารย์ แต่ก็ยังได้รับการเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานเป็นบางครั้ง และยังไม่ครอบคลุมขอบข่ายของงาน คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัญหาและความต้องการที่ครอบคลุมเพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป (คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2550 : 59)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความต้องการด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุน

ศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร คือ นิสิตศูนย์บริการการศึกษาประจำปีการศึกษา 2552 ที่รับพระราชทานปริญญาบัตรประจำปี 2552 จำนวน 19 ศูนย์ จำนวน 1,017 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตศูนย์บริการการศึกษาประจำปีการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 19 ศูนย์ โดยใช้สูตรคำนวณโดยใช้สูตรกรณีที่ทราบจำนวนประชากร กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ความเชื่อมั่นที่ .90 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 39) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน และแบ่งออกเป็นแต่ละศูนย์การศึกษาโดยคิดเป็นร้อยละ 7 ของศูนย์บริการการศึกษา ได้ดังนี้

1. ศูนย์บริการการศึกษา อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 25 คน
2. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 25 คน
3. ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 25 คน
4. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 15 คน
5. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 15 คน
6. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด



อุบลราชธานี จำนวน 15 คน

7. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด
มุกดาหาร จำนวน 15 คน

8. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด
ยโสธร จำนวน 20 คน

9. ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางการ
ศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 25
คน

10. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด
ขอนแก่น จำนวน 20 คน

11. ศูนย์บริการการศึกษาอำเภอพล
จังหวัดขอนแก่น จำนวน 15 คน

12. ศูนย์บริการการศึกษา อำเภอ
พรเจริญ จังหวัดหนองคาย จำนวน 15 คน

13. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด
สกลนคร จำนวน 25 คน

14. ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด
ชัยภูมิ จำนวน 22 คน

15. ศูนย์บริการการศึกษาอำเภอ
ชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 25 คน

16. ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางการ
ศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 15 คน

17. ศูนย์พัฒนาการศึกษา จังหวัด
อุดรธานี จำนวน 25 คน

18. ศูนย์บริการการศึกษาอุดร
จังหวัดยโสธร จำนวน 20 คน

19. ศูนย์มหาสารคาม จำนวน 25
คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล ประกอบด้วย

แบบสอบถามด้านความพึงพอใจของผู้
ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มีผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนิสิตแต่ละศูนย์บริการการ
ศึกษาโดยได้จากการสุ่มตัวอย่างข้างต้น เป็นผู้
ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น
3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย
เพศ วิทยาเขต/ศูนย์บริการการศึกษา สังกัด
ภาควิชา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน
สนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วยความพึง
พอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ
ต่อระบบการจัดทำ IS / Thesis และด้านการ
สอนของอาจารย์ในภาพรวม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่มีลักษณะปลาย
เปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์

ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนนำมา
ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละฉบับ แล้ว
ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้
วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการ ในตอนที่ 1. เกี่ยวกับ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบ
ด้วย ศูนย์บริการการศึกษาที่สังกัด บริการที่ใช้
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน



ให้บริการ และข้อเสนอแนะ

2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS / Thesis และด้านการสอนของอาจารย์ในภาพรวมโดยใช้วิธีการให้คะแนนและการตีความจากมาตราส่วนการประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

2. คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และแปลความโดยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีจำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด เมื่อจำแนกตามศูนย์บริการการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตประจำศูนย์พัฒนาศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดสกลนคร รองลงมาคือ ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์บริการการศึกษา อำเภอยะนิง จังหวัดขอนแก่น และศูนย์พัฒนาการศึกษา จังหวัดอุดรธานี ตามลำดับ

1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS / Thesis และด้านการสอนของอาจารย์ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96)

1.2.1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02)

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02)



1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า
ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)w

1.2.4 ด้านคุณภาพการ
ให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS หรือ THESIS
หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับ
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
ต่อระบบการจัดทำ IS หรือ THESIS อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.06$)

1.2.5 ด้านการสอนของ
อาจารย์ในภาพรวม หน่วยงานสนับสนุนศูนย์
การศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสอน
ของอาจารย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึง
พอใจหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการต่อ
ระบบการจัดทำ IS / Thesis และด้านการสอน

ของอาจารย์ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึง
พอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
กับผลการวิจัยของ สันติ เจริญไชย (2544 :
บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการได้
รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท
วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี ผลการ
ศึกษาพบว่า ผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวัง
จากการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์
โดยรวม และราย 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง แต่ได้
รับบริการดังกล่าวโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน
อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความเชื่อถือ
ได้ ได้รับบริการอยู่ในระดับสูง ผู้เอาประกัน
ภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันในเรื่อง เพศ
อายุ สถานภาพ มีความคาดหวัง และการได้
รับบริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
ส่วนผู้เอาประกันที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง
อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และได้รับการ
บริการจริงโดยรวม ด้านการตอบสนอง ด้าน
ความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน
แต่ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่างกันได้รับการ
บริการจริงโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่าง
กันและผู้เอาประกันมีความคาดหวังจากการได้
รับบริการสูงกว่าการได้รับบริการจริงอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ
สาวิตรี กิ่งมณี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา
ทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
ท่าตูม พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้
บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย รอง
ลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลูกค้าส่วนมี



การศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารส่วนมากไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องความสะดวกของห้องน้ำและมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้ำ ที่มีทัศนคติแตกต่างกัน ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และประเภทการให้บริการต่างกัน ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 4 มีระบบการบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 สถานที่ให้บริการสะดวก สภาพแวดล้อมดี

1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS หรือ THESIS หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการต่อระบบการจัดทำ IS หรือ THESIS มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 5 การกำหนดสถานที่ให้มีการสอบที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 1 ภาควิชาจัดระบบการหาอาจารย์ที่ปรึกษาการทำ IS หรือ THESIS

1.2.5 ด้านการสอนของอาจารย์ ในภาพรวม หน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสอนของอาจารย์ ในภาพรวม มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 10 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 มีความรู้-ความสามารถเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ข้อ 7



มีความยุติธรรมในการให้คะแนนหรือการประเมิน โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยงานสนับสนุนศูนย์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

1.1 ควรพัฒนาระบบการประสานงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความคล่องแคล่ว และให้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่

1.2 ควรจัดการอบรมด้านการปฏิบัติงาน และค่านิยมคุณลักษณะ ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการบริการ

1.3 ควรเตรียมสถานที่ในการสอบ

เข้าโครง สอบปากเปล่าให้สะดวกต่อการเดินทาง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้ง

ต่อไป ควรมีการประเมินความพึงพอใจโดยรวม หรือแต่ละด้านการบริการด้วยเครื่องมือที่ปรับปรุงให้เข้ากับบริการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นของศูนย์บริการ การจัดการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

2.2 การเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยเก็บจากผู้ใช้บริการภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าการให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

References

- Faculty of Education Mahasarakham University. (2008). **Annual Report 2008**. Mahasarakham : Sarakhamkarnpim Publishing House.
- Nimjinda, Prasit. (1998). **Thai Education (Education 171)**. Mahasarakhma : Faculty of Education Mahasarakham University.
- Chulalongkorn University. (1998). **Annual Report 1998**. Bangkok: Chulalongkorn University, Sinlarat, Pitoon. (2006) . **Innovation of General Education Program of The Universities in Thailand**. Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- Charoenchai, Sunti. (2001). **The high expectation towards the good quality services from the car insurance of The Viriyah Insurance Co.,Ltd (Udonthani)**. Special vducational Report M.B.A. Mahasarakham University.
- Kingmanee,Savitree. (2000). **The attitude of the customer service branch of the Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives in Thatoom**. Special vducational Report M.B.A. Mahasarakham University.
- Office of the High Education Commission. (2008). **An Internal Higher Education Quality Assurance Manual (Revised edition)**. Bangkok : Karnpim Publishing House.