

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ชั้นปีที่ 1
ต่อการจัดระบบให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย นายภาณุวัฒน์ เกตุวงศ์
ดร.มคินทร์ เว้วสอน

คณะ ศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2553

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในบริการคือภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเขตพื้นที่ในเมืองต่อการให้บริการงานวิชาการ และเพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อการให้บริการงานวิชาการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกเวลาราชการ จำนวน 495 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาเขตพื้นที่ในเมืองต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .21 ถึง .82 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test (Independent samples)

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.40 ส่วนระบบการศึกษา ส่วนใหญ่นักศึกษาปริญญาตรีศึกษาในเวลาราชการ ร้อยละ 54.94 และระดับบัณฑิตศึกษานอกเวลาราชการ ร้อยละ 23.64

2. นักศึกษา เขตพื้นที่ในเมืองมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านอาคารสถานที่ด้านบุคลากร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการเรียนการสอน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ และระบบการศึกษาพบว่า

3.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียนการสอน ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 นักศึกษา เขตพื้นที่ในเมืองที่ระบบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ โดยรวมแตกต่างกันโดยนักศึกษาระบบนอกเวลาราชการ มีความพอใจมากกว่านักศึกษาระบบในเวลาราชการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพอใจแตกต่างกัน 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล และด้านเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาตามระบบนอกเวลาราชการ มีความพึงพอใจมากกว่าศึกษาตามระบบในเวลาราชการ ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาทั้ง 2 ระบบการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษา เขตพื้นที่ในเมือง มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรจัดให้มีข่าวสารข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้ และเครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

โดยสรุป นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยจัดหาข่าวสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมทั้งเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่ความต้องการของนักศึกษา

TITLE Satisfaction of 1st Year Students 's Rajabhat Mahasarakham University on
System Offers Academic in Rajabhat Mahasarakham University

AUTHOR Mr. Panuwat KetWong
Dr.Bordin Weawsorn

FACULTY Science and Technology.

UNIVERSITY Rajabhat Mahasarakham University YEAR 2010

ABSTRACT

Satisfaction in service situations is expressed in a positive sense of the person as a result of comparing what is perceived by management, whether for services or service levels that match the. What to expect on services. Related to the satisfaction of the clients and the satisfaction of service providers. The purpose of this research. To study and compare Satisfaction of the Maha Sarakham Rajabhat University in the area of technical services. And to note the recommendation of the student academic services. The sample in this study were undergraduate students in and outside office hours by number of 495 people randomly selected. Equipment used in data collection were employed student satisfaction in the areas of academic services. Rajabhat Maha Sarakham University, 40 items were DISCRIMINATION from .21 to .82, and reliability. Volume was 0.92 and the statistical analysis data were used in the average percentage deviation. Standard t-test (Independent samples).

The results were as follows.

1. Most students were female, 76.60 percent and 23.40 percent were males, the education system. Most undergraduate studies in government at 54.94 percent and graduate part-time official 23.64 percent.

2. Students in urban areas were satisfied with the academic services. Rajabhat Maha Sarakham Overall satisfaction is high. When considering the average level found in all aspects of building information personnel. PR. The time of service. And the teaching and learning.

3. Comparison of satisfaction with academic services. Rajabhat Maha Sarakham Of undergraduate and graduate education by gender and found that :

3.1 male students and female students' satisfaction of academic services. Rajabhat Maha Sarakham The overall aspects and building on the information release. The teaching and learning. The time of service. And personnel. Satisfaction is no different.

3.2 Students in urban areas has a different system of satisfaction with academic services. The difference in the system by students outside of office hours. Satisfaction than the students in government systems. When considered, found that Differences in satisfaction with five aspects of teaching and learning, PR. And personnel satisfaction. Different. Are statistically significant at the .05 level of information. And the time of service satisfaction. Difference is statistically significant at the .01 level by students outside the formal education system, working hours satisfaction over the education system in Government. The building of two students and educational system were satisfied with no difference.

4. Students in urban areas. Recommendations relating to academic services. Rajabhat Maha Sarakham Provide advice on information technology more advanced. And computer tools should provide sufficient to the needs of students.

In summary, most students were satisfied with the Academic Services Committee. Science and Technology. Rajabhat Maha Sarakham At a moderate level on all sides. And recommended that the University provides advanced information technologies, including computer equipment to meet the needs of students.