

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเพื่อให้ทันยุคสมัยรัฐบาลจึงมีการปฏิรูประบบราชการเพื่อผลักดันให้ภาคราชการมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารจัดการแนวใหม่ที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ที่จะก่อประโยชน์ต่อประชาชนให้มากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2543 : 7) ดังนั้นองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนต้องปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และสิ่งหนึ่งที่เป็นหัวใจในการทำงาน คือ การบริการ ซึ่งรัฐบาลไม่ว่ายุคใดสมัยใดก็ให้ความสำคัญ ดังนั้นนโยบายประการหนึ่งของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนก็คือการให้บริการซึ่งต่างมุ่งมั่นแข่งขันกันค้นหาวิธีการต่าง ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อและถือเป็นตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของหน่วยงานนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการต่าง ๆ หน่วยงานในกำกับและรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนั้นมีหลากหลายประเภท ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ ข้าราชการและพนักงานของรัฐต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งของที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ ที่สำคัญที่สุดคือ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ได้กำหนดหลักการให้กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด จัดระบบบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชนโดยยึดแนวทางความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความพึงพอใจจากการรับบริการความรวดเร็ว ความสะดวก ความประหยัดค่าใช้จ่ายจากการรับบริการ ความเป็นที่พึงของประชาชน ความมีส่วนร่วมของประชาชน ความมีคุณธรรมในการรับใช้ประชาชน ความโปร่งใส และความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน การทำงานของภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์ จึงเน้นคุณภาพในการให้บริการ (นันทพร รัฐถาวร. 2543 : 2-5)

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่จะต้องทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการประกอบ

อาชีพ โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับนักศึกษา เป็นอาชีพหลักอาชีพหนึ่งในการสร้างทรัพยากรบุคคล ให้มีคุณภาพทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่จะออกไปประกอบอาชีพทางการศึกษา ของชาติ (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544 : 37)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ ทักษะชีวิต คุณธรรมจริยธรรม เพื่อนำไปสู่การมีงานทำ และความเป็นเลิศในระดับสากล ดำเนินการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและอนุรักษ์ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมุ่งพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้นเพื่อออกสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาโทและปริญญาเอกนั้นเป็นการเรียนการสอนที่แตกต่างจากการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คือ ผู้เรียนจะต้องมีความรับผิดชอบในตนเองสูง และเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการดำเนินงานวิจัยตามหลักสูตร ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้ กำหนดให้นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์ หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นการดำเนินการตามกระบวนการวิจัยและการดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนจำเป็นต้องมีบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและประสานงานเพื่อให้นักศึกษาสามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์ หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระได้อย่างเต็มที่ จบการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และมีประสบการณ์ด้านการวิจัยที่จะนำไปพัฒนาองค์ความรู้หรือวิชาการด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2552 : 1-2)

งานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานเพื่อให้นักศึกษาสามารถดำเนินงานตั้งแต่เข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เช่น ระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย การคัดเลือกนักศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษา การบริการจัดตารางสอน การลงทะเบียนเรียน การรับส่งผลการศึกษา การแจ้งผลการสำเร็จการศึกษา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การพัฒนาหลักสูตร เป็นต้น ส่วนงานก็มีขั้นตอนเช่นเดียวกันแต่จะมีเพิ่มเติมในด้านการจัดทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งงานวิชาการต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยกรอบการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของงานวิชาการที่จะต้องให้บริการ ได้แก่ การประสานงานเพื่อจัดทำฐานข้อมูลของหลักสูตรต่าง ๆ การประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหลักสูตร การเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อพิจารณา การเตรียมการจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนา

หลักสูตร การประสานงานเพื่อประเมินผลหลักสูตรและการเรียนการสอน การประสานงาน เพื่อติดตามประเมินผลผู้สำเร็จการศึกษา การจัดทำปฏิทินการศึกษา การจัดทำเพิ่มข้อมูลเพื่อ เสนอต่อคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับ ปริญญาโท การพิมพ์หนังสือราชการเพื่อให้นักศึกษาติดต่อราชการเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ การจัดทำบัญชีลงทะเบียนรับและส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิทยา นิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษา การรับส่งผลการศึกษานักศึกษาทุกระดับ การตรวจสอบรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์หรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ การดำเนินการจัดทำเบิกค่าตอบแทนแก่กรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์หรือการศึกษา ค้นคว้าอิสระของนักศึกษากการตรวจสอบรายชื่อคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์หรือการศึกษา ค้นคว้าอิสระ การดำเนินการเบิกจ่ายค่าตอบแทนกรรมการวิทยานิพนธ์หรือรายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ การจัดประชุมพิจารณาชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระและงาน อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวล้วนมีความสำคัญต่อการดำเนินการจัดการ เรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หากงานวิชาการขาดประสิทธิภาพแล้วย่อม ส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอนโดยตรงของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม และส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน คณะวิชาต่าง ๆ รวมทั้งมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งย่อมเป็นผลเสียต่อองค์กรโดยรวมได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม. 2544 : 62-63)

จากการดำเนินงานของงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้มีความ พยายามในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนัก ศึกษา และคณาจารย์แต่ก็ได้รับการสะท้อนผลการปฏิบัติงานที่จะต้องทำการปรับปรุงงานอยู่ เสมอ โดยเฉพาะความสะดวกในการติดต่อรับหรือส่งเอกสารให้กับคณาจารย์ในหน่วยงาน การเสนอแบบฟอร์มต่าง ๆ นักศึกษาบางส่วนยังไม่ประทับใจเนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เดินทางมาจากต่างจังหวัด ซึ่งคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ภายในวันเดียว ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ตระหนักเห็นความ สำคัญของการพัฒนางานวิชาการ จึงสนใจที่จะศึกษาการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ สามารถให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อประสานงาน ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีความประทับใจ ต่อการดำเนินงานปฏิบัติงานวิชาการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเขตพื้นที่ในเมืองต่อการให้บริการงานวิชาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการงานวิชาการ
3. เพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อการให้บริการงานวิชาการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกเวลาราชการ จำนวน 8,811 คน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในและนอกเวลาราชการเขตพื้นที่ในเมือง จำแนกดังนี้

1.1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีในเวลาราชการ จำนวน 8,363 คน

1.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรีนอกเวลาราชการ จำนวน 448 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกเวลาราชการ จำนวน 495 คน ได้มาโดยใช้สัดส่วนร้อยละ 5.75 ของประชากร

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 ระบบการศึกษา

3.1.2.1 ระบบในเวลาราชการ

3.1.2.2 ระบบนอกเวลาราชการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการ 6 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านอาคารสถานที่

3.2.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน

3.2.3 ด้านข้อมูล

3.2.4 ด้านประชาสัมพันธ์

3.2.5 ด้านเวลาการให้บริการ

3.2.6 ด้านบุคลากร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในและนอกเวลาราชการ ที่มารับบริการงานวิชาการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้บริการงานวิชาการ
2. ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาเพื่อนำไปพัฒนางานวิชาการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในและนอกเวลาราชการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เขตพื้นที่ในเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. งานวิชาการ หมายถึง งานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งมีความรับผิดชอบในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. การปฏิบัติงานวิชาการ หมายถึง การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่สังกัดหน่วยงานในด้านการติดต่อขอรับข้อมูล ส่งงานและประสานงานระหว่างการเรียนรู้ตามหลักสูตรต่างๆ ของคณะกรรมการจัดการเรียนการสอน
4. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้น จากการได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของงานวิชาการ จำนวน 6 ด้าน คือ
 - 4.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้ง สถานที่สำหรับให้บริการซึ่งจัดขึ้นสำหรับบริการนักศึกษาที่มารับบริการนั่งพักรอการติดต่อ
 - 4.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน หมายถึง การจัดทำตารางเรียนตารางสอน การจัดห้องเรียน สื่ออุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน หลักสูตรการสอน

4.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความถูกต้องชัดเจน ความทันสมัย ความรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับ การเปิดโอกาสให้สอบถาม ข้อมูลในการดำเนินงาน

4.4 ด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสาร หรือการแจ้งระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้นักศึกษาได้รับทราบ

4.5 ด้านเวลาการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วของการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

4.6 ด้านบุคลากร หมายถึง ความสามารถ และบุคลิกภาพคุณลักษณะต่างๆ ของบุคลากรในการให้บริการนักศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการ

5. ระบบการศึกษา หมายถึง ประเภทของนักศึกษาที่เข้าศึกษาที่หน่วยงานเขตพื้นที่ในเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยการจัดการศึกษาออกเป็น 2 ระบบ คือ

5.1 ระบบในเวลาราชการ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเขตพื้นที่ในเมือง มีการจัดการเรียนการสอน 2 ภาคเรียน คือ ภาคต้นและภาคปลาย

5.2 ระบบนอกเวลาราชการ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาที่หน่วยงานเขตพื้นที่ในเมือง มีการจัดการเรียนการสอน 3 ภาคเรียน คือ ภาคต้น ภาคปลาย และภาคฤดูร้อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY