

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเขตพื้นที่ในเมืองต่อการให้บริการงานวิชาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการงานวิชาการ
3. เพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อการให้บริการงานวิชาการ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ งานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกระบบในและนอกเวลาราชการ จำนวนทั้ง หมต 8,811 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีในและนอกเวลาราชการ จำนวน 495 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สัดส่วนร้อยละ 5.75 ของประชากร

## สรุปผล

ในการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปประเด็นการศึกษาตามลำดับได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาส่วใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.40 ส่วนระบบการศึกษา ส่วนใหญ่นักศึกษาปริญญาตรีศึกษาในเวลาราชการ ร้อยละ 54.94 และนอกเวลาราชการ ร้อยละ 23.64

2. ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อ พบว่า

2.1 ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ รองลงมาคือ สำนักงานมีแสงสว่างไฟสว่างเพียงพอ และสำนักงานมีความสะอาด

2.2 ด้านการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดปฏิทินการเรียนการสอน รองลงมาคือการจัดตารางเรียนตารางสอน และการจัดฐานข้อมูลนักศึกษา และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คืออุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนมีพร้อม และห้องเรียนมีเพียงพอ

2.3 ด้านข้อมูล นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความถูกต้องชัดเจน ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ รองลงมาคือ การให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน

2.4 ด้านเวลาการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการที่ตรงเวลาสม่ำเสมอ รองลงมาคือเวลาในการให้บริการในแต่ละช่วงเหมาะสม และการบริการไม่เลือกปฏิบัติ

2.5 ด้านประชาสัมพันธ์ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อหลากหลายทำให้ทราบข้อมูลรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ และการแจ้งข่าวเกี่ยวกับการศึกษาและปฏิทินการศึกษา

2.6 ด้านบุคลากร นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีกิริยาท่าทางที่สุภาพ รองลงมาคือความสุภาพ มีกิริยาอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน การให้เกียรติติดต่อผู้มารับบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือการเลือกปฏิบัติในการบริการ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและ จำแนกตามเพศและระบบการศึกษา

3.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาคหึงมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน คือด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียนการสอน ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองที่ระบบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล และด้านเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาในระบบนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากกว่าระบบในเวลาราชการ และด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นักศึกษาพื้นที่เขตในเมือง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. อยากให้มีการสำรวจข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้
2. เครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาหน่วยงานต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ แ่ ที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อด้านการเรียนการสอน ได้แก่

การจัดปฏิทินการเรียนการสอน และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนมีพร้อม ด้านข้อมูล ได้แก่ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับบริการ ด้านเวลาการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ ด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อหลากหลายทำให้ทราบ ข้อมูลรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน และด้านบุคลากร ได้แก่ การมีกิริยา ท่าทาง ที่สุภาพ ทั้งนี้เพราะงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอทั้งด้านการปรับปรุงภายในและกาปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกห้องทำให้เกิดความสวยงาม และสะดวกต่อการติดต่อมีการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นจัดทำตารางเรียน ปฏิทินการเรียนการสอน สถานที่เรียนมีความชัดเจน กาให้บริการอย่างเป็นกันเอง และมีความชัดเจนถูกต้อง ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ บริการด้านเงินฝาก และบริการด้านถอนเงินและมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวิภา นาคนักรักขารุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนาคาธิชกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้า ทุกด้านยกเว้นด้านระดมเงินฝากและธนาคาธิชกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการใช้บริการด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝาก และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกัลยาณี ตปนิยากร (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อีก 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้าโดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และความทันสมัยของข้อมูล สอดคล้องกับนิชากร คูปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงาน

สรรพากรอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษียังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ และระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ ประกอบการและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยมีรายชื่อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ในทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียนการสอน ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นักศึกษาพื้นที่เขตในเมืองที่ระบบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาการ โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล และด้านเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่ศึกษาในระบบนอกระบบเวลาราชการมีความพึงพอใจมากกว่าระบบในเวลาราชการ และด้านอาคารสถานที่นักศึกษาที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับฉนิชากร คุปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน สอดคล้องกับวิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรชนิดกึ่ง ธนาकारทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับฉนิชากร คุปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกันและสอดคล้องกับจิรวัดเน่ กิตติมงคลมา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา

หนองหิน (ภูกระดึง) ลูกค้าประเภทสินเชื่อก็มีความพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับมากกว่าแต่มีความพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการน้อยกว่าลูกค้าประเภทเงินฝาก ลูกค้าเพศชาย มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบมากกว่าเพศหญิง ลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนมากมีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักศึกษาพื้นที่ในเมือง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คือ อยากให้มีข่าวสารข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้ และเครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานบัณฑิตศึกษาที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บต่าง ๆ ของคณะ หรือของมหาวิทยาลัย

1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาที่ต้องการใช้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการ

##### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมของคณะ

2.2 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของ

นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโท