

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ศึกษา เมธี จักณาธารณ์

ปริญญา ปร.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ผศ.ยุภาพร ยูภาส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ และคณะที่กำลังศึกษา และศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 347 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาดำเนินการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

2.1 นักศึกษา จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา ดำเนินงาน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 นักศึกษาจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรทำความสะอาด และรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการแต่ละครั้ง ควรให้เสร็จตามวันเวลาและถูกต้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง ควรมี การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และควรมีรายการทางสถานีวิทยุของ มหาวิทยาลัย

TITLE : The Satisfaction of the Students towards the Service of the Student Development Division, Rajabhat Maha Sarakham University

AUTHOR : Mr. Matee Juknarai

DEGREE : M. P. A.

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

Chairman

Asst. Prof. Yupaporn Yupas

Chairmittee

Mr. Watcharin Sutthisai

Chairmittee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare the satisfaction of the students towards the service of the student development division, Rajabhat Maha Sarakham University, including their suggestions. The samples were 347 first year students of the academic year 2007 from 5 faculties classified by gender and faculty studying and selected through stratified random sampling and simple random techniques. The instrument used in collecting data was five rating scale questionnaire with .93 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were *t*-test and One way ANOVA with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the students towards the service of the student development division, Rajabhat Maha Sarakham University was rated at moderately level. Considered by each aspect, one aspect was rated at high level, four aspects were rated at moderately level ; the progressive service, the quality of the service, the service officers, the timely service and the convenience service, respectively.

2. The comparison of the satisfaction of the student classified by gender, and the faculty studying towards the service of the student development division, Rajabhat Maha Sarakham University by overall and aspects was as follows ;

2.1 The satisfaction of the students towards the service of the student development division, Rajabhat Maha Sarakham University classified by gender by overall was different by the statistic significance at .05 level. As considered by aspect, four aspects were different ; the convenience service, the service officers, the timely service and the progressive service.

2.2 The satisfaction of the students towards the service of the student development division, Rajabhat Maha Sarakham University classified by the studying faculty by overall and all aspects was not different by the statistic at .05 level

3. The suggestions of the samples were as follows ; the comfort rooms should be kept clean, the service officers should give the service in time and correctly, the service of the service officers should be in the same standard, the service should be completed in time and correctly, the information should be informed widely through the internet and the university radio.