

**ชื่อเรื่อง** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ผู้วิจัย** พัทรี ภูบุญอิม **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผศ.ดร.สัตยญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
รศ.ดร. ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2558

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane. (1973 : 727) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

## ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงเวลา

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ( $R^2 = 0.702$ ,  $F = 161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้

เหมาะกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** Factor Affecting Students' Satisfaction on Service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University.

**AUTHOR :** Patcharee Pooboonim **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom Chairman  
Asst. Prof. Dr. Saovalak Kosonkittiumporn Committee  
Assoc. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Committee

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

## **ABSTRACT**

This research aimed study students' satisfaction on service, to compare students' satisfaction on service classified by their gender, level of education, faculty and kind of service, to study factor affecting students' satisfaction on service, including suggestions about students' satisfaction on service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University. The sample was 420 bachelor students studying at Rajabhat Maharakham University; they're selected Taro Yamane sampling sized and Stratified Random Sampling. The instrument was the five rating scale questionnaire with .96 of reliability and opened end. Statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent samples), F-test (One Way ANOVA), and Multiple Linear Regression Analysis.

### **Research results were found as follows;**

1. The students' satisfaction on service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University as overall and all aspect were high level, sorting arithmetic mean from highest to lowest; the equality, the advancement, the Technology (MIS), the adequacy, the continuation and the punctuality respectively.
2. The students' satisfaction on service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University classified by their gender was

indifferent, classified by level of education overall was indifferent but aspect of advancement and technology (MIS) were different by statistical significant at .05 levels; the second, the third and the senior had a satisfaction higher. Moreover, classified by faculty as overall and all aspect were different by statistical significant at .05 levels; students' from Faculty of the Humanity and Social, the Management, the Agriculture Technology, the Information Technology and the Law and Government had a satisfaction higher than the Faculty of Education and the Science and Technology. And finally, classified by kind of service as overall and all aspect were different by statistical significant at .05 levels; the students who took a service of students condition restoring and pay for education fee had a satisfaction lower than other service.

3. The factor affecting student's satisfaction on service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University were the officer's personality, the service system, the service quality, the service duration, the service facilitate, and the environment. Variables that could explain a variability of satisfaction on service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University for 70.20% ( $R^2 = 0.702$ ,  $F = 161.891$ ) by statistical significant at .01 level.

4. The suggestions about service's the Office of Academic Promotion and Registration, Rajabhat Maharakham University were found that; increase staff serviced at counter, extension to pay for fees without penalty, improve the speed of internet suited their using, increase channel through information services such as answering questions, and there should be an SMS system to alert student's status currently.