

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

จากสภาพปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา การสื่อสารมีความเป็นอิสระมากขึ้น เกิดการผสมผสานทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คน เมื่อจำเป็นต้องดำรงชีวิตอยู่บนกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการศึกษา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต และทัศนคติ ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตให้สอดคล้อง และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมยุคปัจจุบันด้วย (เมธี จักรนารายณ์, 2553)

การบริหารราชการนั้น ระบบราชการถือเป็นกลไกสำคัญของประเทศ การที่จะผลักดันให้แนวทางในการบริหารประเทศเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินการตามแนวนโยบายของรัฐบาล การจัดกลไกระบบราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นไปทางสังคม แนวทางที่สำคัญคือ ต้องมีการปรับปรุงระบบราชการทั้งระบบ โดยการปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใหม่และปรับปรุงการบริหารงาน โดยการจัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันรวมไว้เป็นกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งจะเป็พื้นฐานที่สำคัญในการปรับระบบการทำงานในรูปกลุ่มภารกิจ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544 : 1)

การให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ และวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการด้วย เพราะความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งในเรื่อง

การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป

คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้นำที่จะต้องสร้างทีมงานสัมพันธ์เพื่อเป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุม โดยนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เริ่มจากวิเคราะห์ ทดสอบ และนำมาปฏิบัติ (คู่มือการพัฒนาคุณภาพ. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. 2555 : <https://regis.rnu.ac.th/registrar/download/instructor%20user%20manual.pdf>.) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ของการบริการด้วยว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับมากน้อยเพียงใด เพราะความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนถึงงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ Strauss. (1980 ; อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี. 2544 : 7)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นเลิศทางวิชาการ มุ่งพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรมเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงาน ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน คือ “เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ เน้นการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นภูมิภาค ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และเพื่อให้สำเร็จตามพันธกิจที่ตั้งไว้ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการจัดโครงสร้างจัดการบริหารงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2548 มีสภาประจำมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับดูแลให้มหาวิทยาลัยฯ ปฏิบัติตามนโยบาย และแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย ฯ วางระเบียบและออกข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ฯ อนุมัติหลักสูตรการศึกษา และการเปิดสอน อนุมัติการให้ปริญญา โดยมีคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ฯ ทำหน้าที่ดำเนินการควบคุม และปฏิบัติตามที่คณะกรรมการสภาประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำหนดการดำเนินงาน ได้แบ่งงานออกเป็น 5 กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองบริหารงานบุคคล กองนโยบายแผน และกองพัฒนานักศึกษา 8 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง บัณฑิต

วิทยาลัย 7 สำนักได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สำนักบริการวิชาการสำนักวิเทศน์สัมพันธ์และการศึกษานานาชาติและสำนักส่งเสริมวิชาการผลงานทะเบียน (ทำเนียบบุคลากร. โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2555 : 30)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ประสานงานดำเนินการจัดการศึกษา และให้บริการการศึกษาด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก โดยยึดหลักปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ สำนักงานทันสมัย มีน้ำใจบริการ”และวิสัยทัศน์ “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นศูนย์กลางบริการการศึกษาโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ” เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาและวิสัยทัศน์จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการของระบบบริการทั้งด้านของบุคลากร เทคโนโลยี ระบบการบริการหน้าเคอร์เตอร์ ระบบบริการการศึกษาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อการขยายตัวของมหาวิทยาลัยและเพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับการบริการด้วยความพึงพอใจ ความถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล เกิดความน่าเชื่อถือแก่หน่วยงาน

จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (Self Assessment Report : SAR) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในปี 2556 ได้คะแนนเท่ากับ 4.89 ถือเป็นตัวชี้วัดที่บอถึงคุณภาพเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน และสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้เป็นอย่างดีแต่อย่างไรก็ตามสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้มีการพัฒนาระบบบริการมาอย่างต่อเนื่องโดยการนำระบบบริการการศึกษา ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษานักศึกษาสามารถกรอกประวัติ ลงทะเบียนเรียน เพิ่มหรือลดรายวิชา ตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบแผนการเรียน ดูปฏิทินการศึกษา ภาระค่าใช้จ่าย ใบชำระค่าลงทะเบียนเรียน และตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาผ่านระบบได้ นอกจากงานด้านระบบบริการการศึกษาแล้ว ฝ่ายทะเบียนและประมวลผลยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆอีก เช่น ออกใบรับรองและเอกสารทางการศึกษา การกรอกเกรด การตรวจสอบวุฒิ การศิษย์ข้อมูลเทียบโอน การฟื้นฟูสภาพนักศึกษาการประมวลผลการศึกษารับเข้า การสำเร็จการศึกษา การรับปริญญาบัตร ฯลฯ

แต่เนื่องจากการให้บริการในปัจจุบันถูกจำกัดด้วยระบบบริการการศึกษาที่ใช้ปฏิทินทางการศึกษาเป็นตัวกำหนดวันในการปฏิบัติงาน การบริการที่ต้องผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ให้บริการ และนักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่ถูกต้อง ซึ่งมีผลต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่างบุคลากรและนักศึกษาซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกลถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น จึงมีความสนใจในการต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร และมีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำมาพัฒนาระบบบริการการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานและผู้มารับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ มีความแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และ ความสะดวกในการบริการ

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยผู้วิจัยศึกษาและสรุป 6 ด้าน Millet. (1954 : 38) ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 1.6 ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี ระบบ Management Information

System. (MIS)

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากร (Population)ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 18,215 คน (ข้อมูลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane. (1973 : 727) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปี และคณะที่สังกัด และกำหนดโควตาชั้นปีละ 105 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี

### 3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด ประเภทของการบริการ

3.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความสะดวกในการบริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการ 6 ด้าน Millet. (1954 : 38) ดังนี้

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.2.6 ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีระบบ MIS

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### 5. ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน คือ พฤศจิกายน 2556 ถึง มกราคม 2557

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเฉพาะนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ที่มารับบริการ ณ บริเวณหน้าหน้าเคาร์เตอร์ สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ การขอทำบัตรประจำตัว นักศึกษาใหม่ การขอเทียบโอนรายวิชา การขอตรวจสอบรหัสผ่าน การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม การรักษาสภาพ การยกเลิกรายวิชา การขอระเบียบสะสม (ทบ.7) การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา ขอตรวจสอบผลการเรียน การขอสำเร็จการศึกษา
2. นักศึกษาชั้นปีที่ 5 ภาคปกติ คณะครุศาสตร์ไม่ได้ถูกเลือกมาศึกษา เนื่องจากอยู่ในช่วงระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาในด้านวิชาการ เพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา ปริญญา และ ประกาศนียบัตรบัณฑิตแก่ผู้สำเร็จการศึกษา รวมทั้งดำเนินการวิจัยและให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง ส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ที่รับผิดชอบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
3. บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ได้รับ มอบหมายให้ทำหน้าที่บริการแก่นักศึกษา
4. การบริการหน้าเคาร์เตอร์ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงาน อย่างใดอย่างหนึ่งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่จะทำให้นักศึกษาภาค ปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือ ได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้
5. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติซึ่งกำลังรับการศึกษาในมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคามปีการศึกษา 2556
6. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่ เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งใน

การวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 ที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 6 ด้านประกอบด้วย

6.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน และผู้รับบริการจะต้องได้รับการปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) หมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้การบริการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน และการควบคุมการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

6.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

6.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

6.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

6.6 ด้านให้บริการด้านเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการการศึกษาในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

7.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่

7.1.1 เพศ หมายถึง ตั้งบ่งบอกว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นชายหรือหญิง



7.1.2 **ชั้นปีการศึกษา** หมายถึง ระยะเวลาที่นักศึกษาได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

7.1.3 **คณะ** หมายถึง ส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน

7.1.3 **ประเภทของการบริการ** หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกภาระกิจที่นักศึกษามาใช้บริการ

7.2 **ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่

7.2.1 **บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุฒจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

7.2.2 **ระบบบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

7.2.3 **สภาพแวดล้อม** หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

7.2.4 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

7.2.5 **ระยะเวลาบริการ** หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่

ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

7.2.6 ความสะดวกในการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการรวมถึงปัญหาเกี่ยวกับการบริการและข้อเสนอแนะในการนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนนำมาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY