

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคทันสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทันทีและต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารที่เป็นอิสระมากขึ้น เป็นเหตุให้การค้าการลงทุนแต่ละประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารราชการนั้นระบบราชการเป็นกลไกสำคัญของประเทศในอันที่จะผลักดันให้แนวทางในการบริหารประเทศตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินการตามแนวนโยบายของรัฐบาล การจัดกลไกระบบราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นไปทางสังคมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2544 : 1)

ภาระหน้าที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของส่วนราชการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชน คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2539 : 19-20)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นผู้นำที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการประกอบอาชีพและเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ โดยยึดหลักปณิธาน “วิชาการเป็นเลิศ ประเสริฐคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา” ภารกิจดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เช่น ปรัชญาของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อม ระบบการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ และสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีส่วนช่วยให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพมีความพร้อมในการเรียน ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของกองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ภารกิจที่สำคัญ คือ การสอน การวิจัย การให้บริการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงต้องสอนคนให้คิดวิเคราะห์ มีความอยากรู้อยากเห็น และสร้างสรรค์พร้อมกันไป การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการประกอบอาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เช่น ปรัชญาของสถาบัน สภาพแวดล้อมของสถาบัน ระบบการทำงานและปฏิบัติตามภารกิจที่รับผิดชอบของบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ งานบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เป็นงานที่ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียน ช่วยส่งเสริม และสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2544 : 45)

นอกจากนี้กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ กับนักศึกษาโดยได้ปรับปรุงการให้บริการนักศึกษามาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีพันธกิจ คือ จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพแก่นักศึกษา ให้มีคุณลักษณะ ตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและตามคาดหวังของสังคม คือ เป็นผู้มีความรักและภาคภูมิใจ ในมหาวิทยาลัย มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมในทางที่ถูกต้อง มีจิตสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องร่วมรับผิดชอบและรับใช้สังคม มีน้ำใจประชาธิปไตย รวมถึงส่งเสริมให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะออกสู่ตลาดแรงงาน ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมในแต่ละชั้นปี ด้วยการพัฒนาระบบกลไกด้านกิจกรรม นักศึกษา ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล จัดบริการ และสวัสดิการสำหรับนักศึกษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค เพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ สมบูรณ์ มีความพร้อมในการเรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับ ผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ส่งเสริม อนุรักษ์และร่วมถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้อยู่ร่วมกับประชาชนอย่างมีเอกลักษณ์ ศักดิ์ศรี ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษาเห็นคุณค่า และรักบ้านเกิด สนับสนุนให้ บุคลากรในหน่วยงานทำวิจัยทุกรูปแบบ ทั้งเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน สืบค้นวิจัยพื้นฐาน ปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาท้องถิ่นให้บริการวิชาการและ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่สังคม โดยชมรมวิชาการ ชมรมวิชาชีพ และวิทยากรเฉพาะเรื่อง

กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีหน้าที่ในการให้บริการ นักศึกษา ด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานแนะแนวสนเทศและบริการ งานบริการด้านสุขภาพ งานหอพักนักศึกษา งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานบริการทุนการศึกษา งานประกัน อุบัติเหตุและชีวิต งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน และงานบริการด้านกิจกรรม เกี่ยวเนื่องทางวิชาการ การให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตลอดทั้งปี ซึ่งมีนักศึกษาที่ทำการทำสัญญากู้ยืมตั้งปีนักศึกษาปีที่ 1 มีจำนวน 6,964 คน แต่กองพัฒนานักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียง 12 คน ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจทำให้บริการทำได้ ไม่ทั่วถึง

จากการศึกษา ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ มหาสารคาม ปี 2543 ของ ออมสิน ศีลพันธุ์และคณะ (2543 : 41-42) พบว่า การให้บริการ นักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ปัจจุบันเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบริการต่าง ๆ มีดังนี้ บริการแนะ แนวสนเทศและบริการอาชีพ บริการสุขภาพอนามัย บริการหอพัก บริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา บริการอาหาร บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน บริการเกี่ยวเนื่องทาง วิชาการ และบริการอื่น ๆ และความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาของสถาบัน ราชภัฏมหาสารคามทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหารและบริการ เกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ทั้งยังมีการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ในสภาพ ปัจจุบันกับความคาดหวังในความคิดเห็นของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความคาดหวังว่า ควรมีการบริการทั้ง 8 ด้าน มากกว่าในสภาพ ปัจจุบัน

นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม (2544 : 95) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปี 2556 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาพึงพอใจหน่วยงานศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือเรือนพยาบาล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวิทยบริการ

ศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายส่งเสริมวิชาการ ฝ่ายการเงิน ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่างานวิจัยดังกล่าวได้มีการสำรวจมาแล้วเป็นเวลา 10 กว่าปีแล้ว ในขณะที่เดียวกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กองพัฒนานักศึกษา ได้ปรับปรุงการให้บริการ นักศึกษามาตลอด แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ในมหาวิทยาลัยได้ทำการวิจัยความพึงพอใจ ของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มาขอรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษาทุกคน ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มากที่สุดของนักศึกษาทุกชั้นปี (กองพัฒนานักศึกษา. 2552 : 1) ผู้วิจัย ในฐานะผู้ปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาประจำกองพัฒนานักศึกษา จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้กองพัฒนานักศึกษา พิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ นักศึกษามีความ พึงพอใจในระดับสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับมาก

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม โดยผู้วิจัยศึกษาและสรุปจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ความคาดหวัง 8 ด้าน

- 1.1.1 ด้านบริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
- 1.1.2 ด้านบริการสุขภาพอนามัย
- 1.1.3 ด้านบริการหอพัก
- 1.1.4 ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 1.1.5 ด้านบริการอาหาร
- 1.1.6 ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน
- 1.1.7 ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ
- 1.1.8 ด้านบริการอื่น ๆ

1.2 ความพึงพอใจ 5 ด้าน

- 1.2.1 ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 1.2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ
- 1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556 จำนวน 5,298 คน ซึ่งแบ่งเป็น 7 คณะ (ข้อมูลฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2556) ประกอบด้วย

2.1 คณะครุศาสตร์	จำนวน 1,857 คน
2.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 564 คน
2.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 1,000 คน

2.4 คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 840 คน
2.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 212 คน
2.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน 186 คน
2.7 วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	จำนวน 646 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1-5 จำนวน 400 คน ได้มาโดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรกรณีทราบจำนวนของประชากร ของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro. 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

3. ขอบเขตด้านสถานที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ความคาดหวัง 8 ด้าน โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของภารกิจของกองพัฒนานักศึกษา (รายงานประจำปี 2555. 2555 : 2)

- 4.1.1 บริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
- 4.1.2 บริการสุขภาพอนามัย
- 4.1.3 บริการหอพัก
- 4.1.4 บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- 4.1.5 บริการอาหาร
- 4.1.6 บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน
- 4.1.7 บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ
- 4.1.8 บริการอื่น ๆ

4.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจำนวน 5 ด้าน โดยสังเคราะห์กรอบแนวคิดของ มิลเลทท์ (Milet. 1963 : 38) และ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ดังนี้

- 4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 4.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 4.2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ
- 4.2.5 ด้านการให้บริการทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการอธิบายในงานวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือความมุ่งหมายของนักศึกษาที่จะได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย ที่จะช่วยให้การเรียนและการพัฒนาตนในสังคมบังเกิดผลดียิ่งขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 8 ด้านประกอบด้วย

1.1. งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาคุณสมบัติประจำตัวนักศึกษาของแต่ละคนให้เจริญที่สุด ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อมและสามารถแก้ปัญหาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

1.2. งานบริการด้านสุขภาพ เป็นบริการพื้นฐานทั่วไปที่จัดให้กับนักศึกษา โดยจัดให้มีอาคารพยาบาล จัดเตียงผู้ป่วย จัดยา รวมถึงการจัดนำส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล การจัด บริการอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น จัดให้มีแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาเป็นครั้งคราว จัดตรวจสุขภาพโดยแพทย์ หรือร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนในท้องถิ่น ทำบัตรประกันสุขภาพ

1.3. งานบริการหอพัก นโยบายการจัดการหอพักก็เพื่อเป็นสถานที่ฝึกอบรมให้นักศึกษาเป็นคนดี มีพลานามัยที่สมบูรณ์ ปกป้องความรักความสามัคคีในหมู่คณะ มีค่านิยมที่ถูกต้อง รักความสะอาด มีระเบียบ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข

1.4. งานบริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นนโยบายของรัฐบาลที่เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียน นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ได้กู้เรียนจนถึงระดับปริญญาตรี เป็นการยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น คุณสมบัติของผู้กู้คือ มีรายได้น้อย ผลการเรียนดี และมีความประพฤติดี หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว 2 ปี จึงคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาทต่อปี และสามารถผ่อนชำระได้ในระยะเวลา 15 ปี

1.5 บริการอาหาร นโยบายการจัดการบริการอาหารหรือสวัสดิการอาหารสำหรับนักศึกษา เช่น การจัดสถานที่และความเหมาะสม อุปกรณ์รับประทานอาหารให้พร้อมสำหรับ

การรับประทานอาหารให้กับนักศึกษา ราคาอาหารที่ปรุงสำเร็จและจัดตกแต่งแล้วให้นักศึกษารับประทานอาหาร รวมทั้งผู้จำหน่ายอาหาร

1.6 งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน เนื่องจากนักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีอายุอยู่ในช่วงที่สามารถเข้ารับการฝึกวิชาทหารรักษาดินแดนได้ เพื่อเป็นกำลังสำรองของชาติ นอกจากบุคคลทั่วไปเมื่ออายุครบ 21 ปีบริบูรณ์ จะต้องเข้ารับการตรวจเลือกทหาร เพื่อเป็นทหารกองประจำการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร แต่เนื่องจากกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาแล้ว ต้องไปตรวจเลือกทหาร ดังนั้น ทั้ง 2 กรณี นักศึกษาสามารถติดต่อรับบริการจากมหาวิทยาลัยได้

1.7 งานบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ หน่วยงานเกี่ยวเนื่องทางวิชาการที่มีในปัจจุบัน เช่น สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต การฝึกอบรม

1.8 งานบริการอื่น ๆ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยฯ สามารถจัดให้นักศึกษา เช่น มีการให้ความรู้จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง การบริการด้านไปรษณีย์ บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้านประกอบด้วย

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ต่อการได้รับการบริการด้านความสะดวกที่ได้รับ ดังนี้ สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ สถานที่ให้บริการสะอาด สถานที่หาง่าย สถานที่ในการจอดรถมีความพอเพียง ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่าย มีห้องน้ำสะอาด มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ วัสดุบริการนักศึกษาเพียงพอ มีบริการติดต่อสอบถาม

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการครบวงจร

2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก

ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อด้านคุณภาพของการบริการ ดังนี้ ให้บริการยุติธรรม
อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาติดต่อโดยเสมอภาคกัน ให้คำแนะนำนักศึกษาที่มาติดต่อ
ให้บริการเป็นกันเอง ให้บริการงานที่ถูกต้อง ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการ
มาตรฐานเดียวกัน ให้บริการอย่างคล่องตัว

2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก

ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อด้านระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้ ให้บริการด้วยความ
รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสะดวกในการ
ประสานงาน แก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

2.5 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึงสภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ

ทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้ เอกสารคำร้องในการขอรับ
บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์
ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสาร
มีความถูกต้อง ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีสะดวก

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อและยังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราช
ภัฏมหาสารคามระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2556 จำนวน 4,595
คน ใน 7 คณะ

4. กองพัฒนานักศึกษา หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม ทำหน้าที่งานบริการนักศึกษาทั้งงานด้านสวัสดิการและงานด้านวิชาการ

5. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

6. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกองพัฒนานักศึกษาในการทำหน้าที่
ให้บริการแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

7. การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ในกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งหมายรวมการบริการทั้ง 8 ด้าน ของกองพัฒนานักศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้รับจากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ให้นักศึกษามีความพึงพอใจ มากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY