บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคทันสมัยแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทันทีและต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารที่เป็นอิสระมากขึ้น เป็นเหตุให้การค้าการลงทุนแต่ละประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกสามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ตลอดจนเกิดการผสมผสานระหว่างกันทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คน จนอาจกล่าวได้ว่าเส้นแบ่งหรือเขตแดนระหว่างประเทศ มิได้เป็นนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในปัจจุบัน หรืออาจกล่าวได้ว่าโลกได้พัฒนาก้าวไปสู่การเป็นหมู่บ้านแห่งโลกอย่างแท้จริง และเมื่อโลกต้องดำรงอยู่ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศต่าง ๆ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง เพื่อสนองตอบและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตระบบความคิด ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตให้สอดคล้อง และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม

ในกรณีของประเทศไทย แต่เดิมตั้งแต่โบราณกาลประเทศไทยมีการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช อันมีพระมหากษัตริย์มีอำนาจในการปกครองบริหารราชการแผ่นดินอย่างสมบูรณ์เด็ดขาดทั้งในทางกฎหมายและในทางปฏิบัติ พระมหากษัตริย์ไทยเปรียบเสมือนเจ้าชีวิตของคนไทยทุกคน จนกระทั่งประเทศไทยมีกรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานี ประเทศไทยได้มีการติดต่อกับประเทศตะวันตกหลาย ๆ ด้าน และคนไทยมีโอกาสไปศึกษาต่อในประเทศเหล่านั้น ซึ่งมีโอกาสได้รับวัฒนธรรมทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน และการปกครองบริหารราชการแผ่นดิน จึงได้เกิดมีความคิดในการปกครองและบริหารประเทศในระบอบประชาธิปไตย อันมีผลให้มีการยึดอำนาจในการปกครองแผ่นดิน เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 โดยมีบุคคลคณะหนึ่งเรียกตนเองว่า “คณะราษฎร” ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขโดย พระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 มิได้ทำการขัดขวางแต่ประการใด เพราะเป็นพระราชปณิธานของพระองค์อยู่แล้ว ทำให้ระบอบ

การปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชที่ได้ใช้การปกครองประเทศมาสิ้นสุดลง (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2536 : 3)

หลังจากที่ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ต่อมาวันที่ 27 มิถุนายน 2475 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พ.ศ. 2475 ซึ่งนับว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของประเทศไทยที่เป็นหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยที่รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้มีสภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่ในการตราพระราชบัญญัติ และควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งหลักการนี้เป็นส่วนสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ประชาธิปไตย อาจมีความหมายทั้งในลักษณะที่แคบและกว้างในความหมายที่แคบถือว่า "ประชาธิปไตย" เป็นแต่เพียงรูปแบบการปกครองหนึ่งเท่านั้น แต่มีลักษณะพิเศษคือ ประชาชนมีสิทธิ์ มีอำนาจและมีโอกาสที่จะเข้าควบคุมกิจการทางการเมืองของชาติ หรือประชาชนมีอำนาจปกครองตนเอง ส่วนในความหมายที่กว้างประชาธิปไตยไม่ควรมีความหมายเพียงเท่าที่กล่าวข้างต้นเท่านั้น แต่น่าจะหมายถึงปรัชญาของสังคมมนุษย์ หรือวิถีชีวิตที่ยึดอุดมคติ และหลักการบางประการ ซึ่งกำหนดแบบแผนพฤติกรรมระหว่างมนุษย์ในสังคมในกิจการทางการเมือง เศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (จรูญ สุภาพ. 2538 : 32) สำหรับความหมายประเภทหลังนี้มุ่งถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ในแบบประชาธิปไตย เช่น กิจกรรมทางการเมืองก็ต้องการให้ประชาชนแต่ละคน มีส่วนในการกำหนดนโยบายในการปกครองบ้านเมือง ในทางเศรษฐกิจก็มุ่งให้ประชาชนมีเสรีภาพในการประกอบทางเศรษฐกิจหรือมิฉะนั้นก็ให้บุคคลได้รับหลักประกันในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ หรือได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ในด้านสังคมก็ต้องการให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมทางสังคม ไม่ต้องการให้มีการกีดกันระหว่างกลุ่มระหว่างชนชั้นหรือเกิดระบบอภิสิทธิชนในชาติ ส่วนทางวัฒนธรรมก็มุ่งสร้างค่านิยมและแบบแผนประเพณีที่ยึดการประนีประนอม การใช้เหตุผลการยอมรับนับถือคุณค่าและศักดิ์ศรี ของมนุษย์ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่คิดกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวฝ่ายเดียว การยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ชอบธรรม และเหมาะสมกับกาลสมัย ตลอดจนการดำรงชีวิตในลักษณะที่ยอมรับความสำคัญของบรรดาสมาชิกที่อยู่ในสังคมเดียวกัน เป็นต้น (จรูญ สุภาพ. 2538 : 34)

ในการบริหารราชการนั้นระบบราชการเป็นกลไกสำคัญของประเทศในอันที่จะผลักดันให้แนวทางในการบริหารประเทศตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินการตามแนวนโยบายของรัฐบาล การจัดกลไกระบบราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นไปทางสังคม แนวทางที่สำคัญ คือ ต้องมีการปรับปรุงระบบราชการทั้งระบบ โดยการปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใหม่ และปรับปรุงการบริหารงานโดยการจัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันรวมไว้เป็นกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปรับระบบการทำงานในรูปกลุ่มภารกิจ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพ และเกิดประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2544 : 1)

ภาระหน้าที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของส่วนราชการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชน คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงานโดยผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้ คือ การเข้าถึง/ ความสะดวกในการไปรับบริการ เช่น สถานที่ไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง การให้บริการที่รวดเร็ว และการให้บริการที่ปลอดภัย นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียด ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการและมีกลไกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2539 : 19-20)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นผู้นำที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการประกอบอาชีพและเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ โดยยึดหลักปณิธาน "วิชาการเป็นเลิศ ประเสริฐคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา" ภารกิจดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เช่น ปรัชญาของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อม ระบบการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ และสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีส่วนช่วยให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพมีความพร้อมในการเรียน ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ภารกิจที่สำคัญ คือ การสอน การวิจัย การให้บริการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย ฯ จึงต้องสอนคนให้คิดวิเคราะห์ มีความอยากรู้อยากเห็นและสร้างสรรค์พร้อมกันไป การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความสามารถในการประกอบอาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เช่น ปรัชญาของสถาบัน สภาพแวดล้อมของสถาบัน ระบบการทำงานและปฏิบัติตามภารกิจที่รับผิดชอบของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง คือ งานบริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ เป็นงานที่ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียน ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ 2542 : 45)

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ กับนักศึกษาโดยได้ปรับปรุงการให้บริการนักศึกษามาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีพันธกิจ คือ จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพแก่นักศึกษา ให้มีคุณลักษณะตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและตามคาดหวังของสังคม คือ เป็นผู้มีความรักและภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมในทางที่ถูกต้อง มีจิตสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องร่วมรับผิดชอบและรับใช้สังคม มีน้ำใจประชาธิปไตย รวมถึงส่งเสริมให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะออกสู่ตลาดแรงงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมในแต่ละชั้นปี ด้วยการพัฒนาระบบกลไก ด้านกิจกรรมนักศึกษา ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสัมฤทธิ์ผล จัดบริการและสวัสดิการสำหรับนักศึกษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค เพื่อให้เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความพร้อมในการเรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างโอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ส่งเสริม อนุรักษ์และร่วมถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้อยู่ร่วมกับประชาชนอย่างมีเอกลักษณ์ ศักดิ์ศรี ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษาเห็นคุณค่า และรักบ้านเกิด สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานทำวิจัยทุกรูปแบบ ทั้งเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน สำรวจปัจจัยพื้นฐานปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาท้องถิ่นให้บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้แก่สังคมโดยชมรมวิชาการ ชมรมวิชาชีพ และวิทยากรเฉพาะเรื่อง

กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีหน้าที่ในการให้บริการนักศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานแนะแนวสนเทศและบริการ งานบริการด้านสุขภาพ งานหอพักนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานบริการทุนการศึกษา งานประกันอุบัติเหตุและชีวิต งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน และงานบริการด้านกิจกรรมเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ การให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของทุกปีการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 2,582 คน แต่กองพัฒนานักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียง 12 คน ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจทำให้บริการทำได้ไม่ทั่วถึง และนักศึกษาอาจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ขอรับบริการเป็นส่วนมาก

จากการศึกษา สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ปี 2543 ของ ออมสิน ศีลพันธุ์และคณะ (2543 : 41 - 42) พบว่า การให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบริการต่าง ๆ มีดังนี้ บริการแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ บริการสุขภาพอนามัย บริการหอพัก บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหาร บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ และบริการอื่น ๆ และความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคามทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคาดหวังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหารและบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ทั้งยังมีการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังในความคิดเห็นของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความคาดหวังว่า ควรมีการบริการทั้ง 8 ด้าน มากกว่าในสภาพปัจจุบัน

นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปี 2548 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาพึงพอใจหน่วยงานศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือเรือนพยาบาล ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักกิจการนักศึกษา สำนักวิทยบริการ ศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายส่งเสริมวิชาการ ฝ่ายการเงินตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จะเห็นได้ว่างานวิจัยดังกล่าวได้มีการสำรวจมาแล้วเป็นเวลา 9 ปี และ 4 ปี ตามลำดับในขณะเดียวกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กองพัฒนานักศึกษา ได้ปรับปรุงการให้บริการนักศึกษามาตลอด แต่ยังไม่มีหน่วยงานใดภายในมหาวิทยาลัยได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มาขอรับบริการจากกองพัฒนานักศึกษาทุกคน ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มากที่สุดของนักศึกษาทุกชั้นปี (กองพัฒนานักศึกษา. 2552 : 1)

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานการให้บริการนักศึกษาประจำกองพัฒนานักศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้กองพัฒนานักศึกษาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ และ คณะที่กำลังศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาจำแนกตามเพศ และคณะที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผู้วิจัยศึกษาและสรุป

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

1.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 2,582 คน ซึ่งแบ่งเป็น 5 คณะ (ข้อมูลฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2552) ประกอบด้วย

2.1 คณะครุศาสตร์	จำนวน 593 คน
2.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	จำนวน 618 คน
2.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 704 คน
2.4 คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 624 คน
2.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 43 คน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม

4.1.1 เพศ

4.1.2 คณะที่กำลังศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

4.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

4.2.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการอธิบายในงานวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้านประกอบด้วย

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

1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เอาใจใส่ในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการครบวงจร

1.3 ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อด้านคุณภาพของการบริการ ดังนี้ ให้บริการยุติธรรม อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาติดต่อโดยเสมอภาคกัน ให้คำแนะนำนักศึกษาที่มาติดต่อให้บริการเป็นกันเอง ให้บริการงานที่ถูกต้อง ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการอย่างคล่องตัว

1.4 ด้านระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อด้านระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสะดวกในการประสานงาน แก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติทางบวกของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้ เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเตอร์เน็ต สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีสะดวก

2. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อและยังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 2,582 คน ใน 5 คณะ

3. กองพัฒนานักศึกษา หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทำหน้าที่งานบริการนักศึกษาทั้งงานด้านสวัสดิการและงานด้านวิชาการ

4. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

6. การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้รับจากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้นักศึกษามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น