



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดย

นางสาวสุวารี เขียวคำ

หัวหน้าโครงการ

นายอดิศานต์ ศรีรัตนประพันธ์

ผู้ร่วมวิจัย

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ชื่อโครงการวิจัย : ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะผู้วิจัย : นางสาวสุวารี เขียวคำ หัวหน้าโครงการวิจัย
นายอดิศานต์ ศรียัตนประพันธ์ ผู้ร่วมโครงการวิจัย

บทคัดย่อ

การศึกษารายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ (1) ผู้รับบริการและ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,231 ชุด รัวกลับคืนมา จำนวน 3,709 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ผู้รับบริการ : จำนวน 3,486 ชุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : จำนวน 223 ชุด) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ด้านดังนี้

(1) ด้านผู้รับบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.007) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.695) คิดเป็นร้อยละ 80.14 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.14) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.786) คิดเป็นร้อยละ 82.77 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.06) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.794) คิดเป็นร้อยละ 81.24 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.95) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.856) คิดเป็นร้อยละ 78.96

(2) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก (\bar{X} =4.34) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.512) คิดเป็นร้อยละ 86.78 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

(\bar{X} =4.37) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.592) คิดเป็นร้อยละ 87.35 รองลงมา คือ ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.36) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.590) คิดเป็นร้อยละ 87.17 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.32) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.=0.588, 0.611) คิดเป็นร้อยละ 86.46

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นั้น ได้สะท้อนให้เห็นว่า การบริการขององค์กรต้องพัฒนาและปรับปรุงในทุกๆ ด้าน เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และสำหรับในปี พ.ศ. 2562 นี้ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะนำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงต่างๆ ที่ผู้มารับบริการเสนอไว้มาพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ส่วนที่สำคัญที่ช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ คือได้รับคำแนะนำ จากคณะกรรมการพิจารณาวิจัยสถาบัน ประจำปี พ.ศ. 2562 เป็นที่ปรึกษางานวิจัย ช่วยให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ และแก้ไขรายงานการวิจัย ทำให้การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จออกมาเป็น รูปเล่ม และสามารถทราบถึงแนวทางการปรับปรุง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อสำนัก บริหารและพัฒนาวิชาการ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไฉ่ ณ โอกาสนี้ขอขอบคุณ ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความ ช่วยเหลือคณะผู้วิจัย ในการดำเนินการติดตาม และเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยสถาบันจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่มีส่วนสำคัญในการทำให้งานวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของงานวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 การปรับปรุงงานบริการ	4
2.2 ความหมายความพึงพอใจ	5
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และหลักการให้บริการ	6
2.4 สภาพการให้บริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	13
3.1 วิธีดำเนินงานวิจัย	13
3.2 แผนการดำเนินการ	16
3.3 แผนปฏิบัติการ	16
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา	38
บรรณานุกรม	44
ประวัติผู้วิจัย	45
ภาคผนวก	46

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1-4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	19
ตารางที่ 4.7-4.10 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	22
ตารางที่ 4.11-4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	27
ตารางที่ 4.17-4.22 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ให้บริการด้านการศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มทั้งอาจารย์ นักศึกษา บัณฑิตและบุคคลภายนอกทั่วไป ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้วยคุณภาพที่ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมุ่งเน้นที่จะพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มภารกิจของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักฯ ได้ดำเนินการตามแนวทาง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยจัดให้มีระบบการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) และการควบคุมภายใน (Quality Control) อย่างต่อเนื่อง ในกรณีนี้ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มีพันธกิจทั้ง 2 พันธกิจ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรและคณาจารย์ และ 4 กลุ่มงาน มีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาด้านต่างๆ แต่ละวันมีนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาเข้ามาติดต่อรับบริการในสำนักฯ เป็นจำนวนมากตลอดปีการศึกษา จนกระทั่งนักศึกษาสำเร็จการศึกษาและจัดงานรับพระราชทานปริญญาบัตรในแต่ละปีการศึกษา เพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการด้านต่างๆ จะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ต้องการทราบอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้เกิดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2562 ทั้งในด้านความถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและศึกษา เรื่อง แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างยิ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ผลที่จะได้รับ

3.1 เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.2 เพื่อปรับปรุงการให้บริการตามแนวทางข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักบริหาร
และพัฒนานิชาการ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 นำผล และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วน
ได้ ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความผูกพันแก่ผู้รับบริการให้อยาก
กลับมารับ บริการอีก

5. ขอบเขตของการวิจัย

นักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น บุคลากร (งานบริการการศึกษา) ศิษย์เก่า
อาจารย์ ผู้ปกครอง กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์สัมพันธ์ สำนักหอสมุด และสำนักเทคโนโลยี
สารสนเทศ ที่มาใช้บริการสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2562 ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านคุณภาพการให้บริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 6.1 มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 6.2 สำนัก หมายถึง สำนักบริหารและพัฒนานิชาการ
- 6.3 การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการจากสำนักบริหารและ
พัฒนานิชาการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอัธยาศัยดี
- 6.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ
- 6.5 เว็บไซต์ หมายถึง เว็บไซต์ของสำนักบริหารและพัฒนานิชาการคือ
<https://registrar.kku.ac.th>

- 6.6 แบบสอบถามออนไลน์ หมายถึง แบบสอบถามทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบได้รับความสะดวกผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของเว็บไซต์ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 6.7 ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และอาจารย์
- 6.8 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ปกครอง บุคลากร มข. (คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา) กองกิจการนักศึกษา สำนักหอสมุด และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นี้ มีความเหมาะสมและมีผลลัพธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ จึงได้นำเสนอกรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 การปรับปรุงงานบริการ
- 2.2 ความหมายความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และหลักการให้บริการ
- 2.4 สภาพการให้บริการ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ปรับปรุงงานบริการ

JMA Consultants (Thailand) (2561) การสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงข้อจำกัดขององค์กร ในปัจจุบันมีจำนวนบริษัทไม่มากนักที่มีศักยภาพในการแข่งขันการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับสากล คุณภาพงานบริการเป็นปัจจัยที่ใช้จำแนกบริษัทหนึ่งออกจากบริษัทอื่นได้เป็นอย่างดี หลายบริษัทเน้นการให้บริการที่ดีเลิศเพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ตนเอง เพราะหากแต่คำนึงถึงการสร้างความได้เปรียบเชิงต้นทุนอย่างเดียวนั้นอาจทำได้ยากในสภาพแวดล้อมในการแข่งขันในปัจจุบัน

โจทย์ที่บริษัทเหล่านั้นต้องเผชิญก็คือ การกำหนดราคาที่เหมาะสม เหตุผล การกำหนดระดับสต็อกสินค้าที่พอเหมาะ และการขยายความสามารถหรือความยืดหยุ่นในการให้บริการ การเน้นการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดโดยไม่คำนึงถึงขีดจำกัดด้านการจัดสรรทรัพยากรอาจไม่ใช่คำตอบทั้งหมดของการเพิ่มคุณภาพงานบริการให้แก่ลูกค้าก็เป็นได้

แนวคิดการบริหารจัดการแบบลีนจึงได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการงานบริการ การกำหนดระดับสินค้าคงคลัง การส่งมอบสินค้าและบริการแบบทันเวลา (JIT) การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่ง การออกแบบสินค้าและบริการ การกำหนดระดับความยืดหยุ่นในการให้บริการลูกค้า และการให้บริการหลังการขายที่เน้นการสร้าง ความประทับใจแก่ลูกค้า จึงล้วนแล้วแต่เป็นคำตอบที่แนวคิดแบบลีนถูกนำมาปรับใช้ในการปรับปรุงงานบริการคุณภาพ

2.2 ความหมายความพึงพอใจ

พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (สมพร ตั้งสะสม. 2537: 18 ; อ้างอิงจาก Chaplin.1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

โชคชัย ชัยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุคนธาพรศักดิ์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุคนธาพรศักดิ์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการจากแนวคิดต่างๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่าสิ่งที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้

บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่าการวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

แนวคิดและทฤษฎี

มิลเลต (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคน เกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติให้เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และหลักการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness and Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

ความหมายของการบริการ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งาน บริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

เทคนิคการให้บริการที่ดี ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

- | | |
|--------------------------|---|
| S = SMILING & SYMPATHY | ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน |
| E = EARLY RESPONSE | ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ |
| R = RESPECTFUL | แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน |
| V = VOLUNTARINESS MANNER | ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ |
| I = IMAGE ENHANCING | การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร |
| C = COURTESY | กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี |

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า
ประชาชนคาดหวัง

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด
มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรักษ์ และ
ไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาครัฐจะเน้น
ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่ง
ประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

2.4 สภาพการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ การดำเนินงาน
ด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการเป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย มี
วิสัยทัศน์ คือ องค์กรแห่งธรรมาภิบาล สร้างสรรค์งานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ร่วมใจให้บริการ มุ่งสู่
มาตรฐานสากล และวัตถุประสงค์ มุ่งสู่การให้บริการการศึกษาที่เป็นเลิศด้านต่างๆ โดยจัดให้มีระบบ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางการศึกษา สนับสนุนงานการเรียนการสอน การลงทะเบียนเรียน
รายวิชา และการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้เรียน ผู้สอน หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน
ทะเบียนนักศึกษาทราบหลายช่องทางเลือกคือ ช่องทางการให้บริการโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อ
ที่กลุ่มภารกิจด้วยตนเอง ช่องทางติดต่อขอรับบริการที่กลุ่มภารกิจบริการซึ่งให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
หรือช่องทางเลือกการให้บริการข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ <https://registrar.kku.ac.th>
ที่สามารถรับบริการข่าวสารข้อมูลด้านระบบงานทะเบียนนักศึกษาได้ในระยะเวลาสั้น รวดเร็ว และ
ลดกระบวนการดำเนินงานให้น้อยลง ดังเช่น การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา การประเมินผู้สอนข้อมูล
สารสนเทศด้านการศึกษา สถิติข้อมูลนักศึกษา ปฏิทินการศึกษา หรือการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 (The Satisfactions toward the Library Service Quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2012.)

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และ ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดย ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจ ในแต่ละด้านได้ดังนี้ 2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความ รวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วย อธิบายไม่ตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร 2.4ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย 2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ 3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้นๆ ได้ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่อง

ถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตุเข้า- ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้า ขาดประสิทธิภาพและขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สายด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน บริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

พรรณิ ศักดิ์ทอง (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อยที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลของการวิจัยพบว่า 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ 2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน 4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีสาขาวิชาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี

ต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาจำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการนักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือ หนังสือรับรองต่างๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

วรรณวิมล จงจรวัย (2551) ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2550 จำนวน 227 คน ระหว่าง เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความ ประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษา หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นักศึกษา ชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมี ความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่า นักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สันติกร มาลัยพันธ์ (2550 : บทคัดย่อ) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น The Approach to Improve Service Quality of Wishing Tree Resort, Muang District, Khon Kaen Province การศึกษาอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ ในคุณภาพการบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และ เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยใช้สถิติอ้างอิง t-test ผลการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ลูกค้าส่วนมากที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับความ คาดหวังในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ดี ในขณะที่ผลการศึกษาการรับรู้ ในคุณภาพการให้บริการของโรงแรม พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าส่วนมาก ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยและไม่แน่ใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพ การบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท และ ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความ คาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่า เกิดช่องว่างในการบริการ คือ มีคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งควรจะนำมาทำการ ปรับปรุงและแก้ไข ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุง 5 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรมต่อลูกค้าของธุรกิจ, โครงการ สร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้ของธุรกิจ, โครงการสร้างกระบวนการตอบสนองต่อ แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 172 ลูกค้าของธุรกิจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว, โครงการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของ ธุรกิจ และโครงการสร้างการรู้จักและเข้าใจลูกค้าของธุรกิจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้ คือ

3.1. วิธีดำเนินงานวิจัย

ศึกษาหลักการ สภาพปัจจุบัน ปัญหา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

(1) ศึกษาและทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจที่ผ่านมา และเขียนเค้าโครงการวิจัยสถาบัน

(2) เสนอโครงการเพื่อของบประมาณและจัดทำแบบสอบถามข้อมูลผู้รับบริการ

(3) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

(4) วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

(5) นำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อรับทราบและให้คำแนะนำผลการศึกษา

(6) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

3.1.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กำลังศึกษาใน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 38,206 คน บุคลากร (คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษาและบริการการศึกษา) จำนวน 33 คน ศิษย์เก่า (ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2560) จำนวน 7,607 คน อาจารย์ (ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร) จำนวน 331 คน และผู้ปกครอง (ผู้ปกครองของนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561) จำนวน 50 คน กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์สัมพันธ์ จำนวน 32 คน สำนักหอสมุด จำนวน 94 คน และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 65 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กำลังศึกษาใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 396 คน บุคลากร (คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา) จำนวน 33 คน ศิษย์เก่า (ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2560) จำนวน 380 คน อาจารย์ (ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร) จำนวน 181 คน และผู้ปกครอง (ผู้ปกครองของนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2560) จำนวน 50 คน กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์สัมพันธ์ จำนวน 32 คน สำนักหอสมุด จำนวน 94 คน และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 65 คน ดังตาราง

ลำดับ	ประชากร	ขนาดตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล
1. นักศึกษา	38,206	396	Yamane
2. บุคลากร มข. (คณะกรรมการประสานงานระบบทะเบียนนักศึกษา)	33	33	เจาะจง
3. ผู้ปกครอง	50	50	บังเอิญ
4. ศิษย์เก่า (บัณฑิตที่จบ)	7,607	380	Yamane
5. อาจารย์ (ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร)	331	181	Taro Yamane
6. กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	32	32	เจาะจง
7. สำนักหอสมุด	94	94	เจาะจง
8. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	65	65	เจาะจง
รวม	46,418	1,231	

3.1.3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยได้จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Taro Yamane ซึ่งแบบสอบถามมีอยู่ 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป
- ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.1.4 วิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางประกอบ คำอธิบายเหตุผล ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้แบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 167) เป็นระดับการประเมิน โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สรุปผลโดยใช้ตารางแยกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แสดงค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปและข้อเสนอแนะ

แสดงค่าความถี่ ร้อยละ

3.1.5 เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p. 82) ดังนี้

4.51-5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.1.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วยในกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) Taro Yamane (1973) ได้คิดสูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

e คือความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในรูปแบบของสัดส่วน

ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$P = \frac{fx100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 แผนการดำเนินการ

เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – สิงหาคม พ.ศ. 2562

การปฏิบัติงาน	ว/ด/ป									
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1. ศึกษาและทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจที่ผ่านมา และเขียนเค้าโครงการงานวิจัยสถาบัน		↔								
2. เสนอโครงการเพื่อของบประมาณและจัดทำแบบสอบถามข้อมูลผู้รับบริการ		↔								
3. รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย				↔						
4. วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา							↔			
5. นำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อรับทราบและให้คำแนะนำผลการศึกษา									↔	
6. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์										↔

3.3 แผนปฏิบัติการ : ให้อธิบายว่าในแต่ละกิจกรรมจะมีขั้นตอนหรือมีวิธีการอย่างไร กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มตัวอย่าง จำนวนที่ทำ ตัวชี้วัด ระยะเวลา สถานที่ ค่าใช้จ่ายและผู้รับผิดชอบ โดยควรจัดทำในรูปตาราง ดังนี้

ลำดับที่	กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มตัวอย่าง	ระยะเวลา		ผู้รับผิดชอบ
				เดือนที่	ระยะเวลาที่ดำเนินการ	
1	ศึกษาและทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจที่	1.1 ศึกษาข้อมูลรายงานการวิจัยสถาบัน ปี พ.ศ. 2561	-	1	1 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วมวิจัย

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการ	กลุ่มเป้า หมาย/กลุ่ม ตัวอย่าง	ระยะเวลา		ผู้รับ ผิดชอบ
				เดือน ที่	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	
	ผ่าน มา และเขียนเค้า โครงการวิจัยสถาบัน	1.2 สรุปผลรายงานการปรับปรุงของ รายงานการวิจัยปีพ.ศ. 2561	-	1		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		1.3 จัดเตรียมเค้าโครงการงานวิจัย	-	1		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		1.4 นำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ	-	1		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		1.5 สรุปผลจากข้อเสนอแนะของ กรรมการพิจารณาวิจัยสถาบันของ หน่วยงาน	-	1		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		1.6 นำสรุปผลที่ได้จัดเตรียมจัดทำ แบบสอบถามต่อไป	-	1		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
2	เสนอโครงการเพื่อขอ งบประมาณและจัดทำ แบบสอบถาม ข้อมูล ผู้รับบริการ	2.1 จัดทำร่างแบบสอบถามโดย ศึกษาจากแบบสอบถามปีที่ผ่านมา	นักศึกษา บุคลากร มช. อาจารย์ ศิษย์เก่า และ ผู้ปกครอง	2-3	2 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		2.2 เสนอที่ปรึกษาให้ช่วยตรวจสอบ ร่างแบบสอบถาม	-	-		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		2.3 ที่ปรึกษาแก้ไขร่างแบบสอบถาม	-	-		ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		2.4 ผู้วิจัยแก้ไขร่างแบบสอบถาม และดำเนินการจัดทำแบบสอบถามที่ สมบูรณ์				ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
3	รวบรวม ข้อมูล จาก กลุ่มเป้าหมาย	3.1 รวบรวมข้อมูลทางออนไลน์	นักศึกษา บุคลากร มช. อาจารย์ ศิษย์เก่า และ ผู้ปกครอง	4-6	3 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		3.2 แจกแบบสอบถามผู้ที่มารับ บริการที่สำนักฯ				ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		3.3 รวบรวมข้อมูลผู้ปกครอง และ ศิษย์เก่าทางออนไลน์				ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		3.4 แจกแบบสอบถามอาจารย์และ บุคลากร (งานบริการการศึกษา) โดย				ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/กลุ่ม ตัวอย่าง	ระยะเวลา		ผู้รับ ผิดชอบ
				เดือน ที่	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	
		การสัมมนา				
4	วิเคราะห์และสรุปผล การศึกษา	4.2 ศึกษาข้อมูลเพื่อจัดทำบทที่ 1 บทที่ 2 และบทที่ 3	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		4.2 วิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามทั้งหมดโดยแยกเป็น กลุ่มตัวอย่างแต่ละตัว	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		4.3 นำผลการวิเคราะห์เสนอต่อที่ ปรึกษาเพื่อปรับปรุงผลการประเมิน	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		4.4 ที่ปรึกษาเสนอแนะให้ปรับปรุง แก้ไขผลการวิเคราะห์	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		4.5 สรุปผลการศึกษา	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย
		4.6 จัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์	-	7-8	2 เดือน	ผู้วิจัย
5	นำเสนอผลการศึกษาต่อ ผู้บริหารของสำนักฯ เพื่อ รับทราบและให้คำแนะนำ ผลการศึกษา	5.1 นำผลการศึกษาเสนอต่อ ผู้บริหารเพื่อรับทราบ	-	9	1 เดือน	ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		5.2 ผู้บริหารรับทราบและอาจมี ข้อเสนอแนะให้แก้ไข	-			ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
		5.3 ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ	-			ผู้วิจัย/ผู้ร่วม วิจัย
6	จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์	6.1 นำผลการศึกษาที่ปรับแก้ไขแล้ว มาจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (ถ่ายเอกสารเข้าเล่มรายงาน)	-	10	15 วัน	ผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ (1) ผู้รับบริการและ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,231 ชุด รับกลับคืนมา จำนวน 3,709 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ผู้รับบริการ : จำนวน 3,486 ชุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : จำนวน 223 ชุด) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ประชากร	ขนาดตัวอย่าง	รับกลับคืน
ผู้รับบริการ			
1. นักศึกษา	38,206	396	2,255
2. ศิษย์เก่า (บัณฑิตที่จบ)	7,607	380	916
3. อาจารย์ (ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร)	331	181	315
รวม	46,144	957	3,486
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1. บุคลากร มข. (คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา)	33	33	30
2. ผู้ปกครอง	50	50	25
3. กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	32	32	29
4. สำนักหอสมุด	94	94	78
5. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	65	65	61
รวม	274	274	223
รวมทั้งสิ้น	46,418	1,231	3,709

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังตารางผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
- ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นการมาขอรับบริการ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=3,486)	ร้อยละ
ภารกิจ		
1.ด้านหลักสูตร	671	19.25
2.ด้านการรับเข้าศึกษา/ทะเบียนประวัติ	571	16.38
3.ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน	746	21.40
4.ด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน	1,023	29.34
5.ด้านการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธีพระราชทานปริญญาบัตร	297	8.52
6. ด้านสหกิจศึกษา	178	5.11
รวม	3,486	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการด้านตารางสอน ตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน มากที่สุด จำนวน 1,023 คน คิดเป็นร้อยละ 29.34 รองลงมา คือ ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน จำนวน 746 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และด้านน้อยที่สุดที่มาขอรับบริการ คือ ด้านสหกิจศึกษา จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=3,486)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,092	31.33
หญิง	2,394	68.67
รวม	3,486	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,394 คน คิดเป็นร้อยละ 68.67 และเพศชาย จำนวน 1,092 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=3,486)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 22 ปี	2,298	65.92
23-35 ปี	948	27.19
36-45 ปี	172	4.93
มากกว่า 46 ปีขึ้นไป	68	1.95
รวม	3,486	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 22 ปี จำนวน 2,298 คน คิดเป็นร้อยละ 65.92 รองลงมาคือมีอายุอยู่ระหว่าง 23-35 ปี จำนวน 948 คน คิดเป็นร้อยละ 27.19 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับหน่วยงาน

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=3,486)	ร้อยละ
นักศึกษาปัจจุบัน	2,255	64.69
ศิษย์เก่า	916	26.28
อาจารย์	315	9.04
รวม	3,486	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 2,255 คน คิดเป็นร้อยละ 64.69 รองลงมาคือ ศิษย์เก่า จำนวน 916 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 และน้อยที่สุดคือ อาจารย์ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน(n=3,486)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	0.11
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	5	0.14
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1,308	37.52
ปริญญาตรี	1,873	53.73
สูงกว่าปริญญาตรี	296	8.49
รวม	3,486	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,873 คน คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 1,308 คน คิดเป็นร้อยละ 37.52 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น กับนักศึกษา

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.02	0.78	80.42	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.92	0.79	78.31	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.89	0.82	77.88	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.94	0.81	78.84	มาก
รวม	3.94	0.80	78.86	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	3.94	0.77	78.85	มาก
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.91	0.78	78.24	มาก

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่าง ยุติธรรม	3.98	0.79	79.61	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	3.95	0.80	79.00	มาก
รวม	3.95	0.79	78.92	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความ สะดวกมากขึ้น	3.95	0.80	78.96	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	3.92	0.79	78.35	มาก
รวม	3.93	0.80	78.66	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ				
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	3.99	0.78	79.88	มาก
12. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.10	0.78	81.96	มาก
รวม	4.05	0.78	80.92	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.96	0.66	79.19	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.96) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 79.19 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.05) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 80.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.95) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.79) คิดเป็นร้อยละ 78.92 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.93) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.80) คิดเป็นร้อยละ 78.66

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ของสำนักบริหารและพัฒนานาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับศิษย์เก่า

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.13	0.83	82.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.05	0.92	80.94	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.04	0.92	80.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.08	0.90	81.53	มาก
รวม	4.07	0.89	81.46	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.06	0.85	81.22	มาก
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.01	0.88	80.13	มาก
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.13	0.84	82.64	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.07	0.85	81.40	มาก
รวม	4.07	0.86	81.35	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.08	0.87	81.66	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	4.06	0.88	81.16	มาก
รวม	4.07	0.87	81.41	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ				
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	4.12	0.85	82.36	มาก
12. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.20	0.80	83.95	มาก
รวม	4.16	0.83	83.16	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.08	0.76	81.70	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของศิษย์เก่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.08) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 81.70 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.16$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($S.D.=0.83$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.16$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 83.16 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.07$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($S.D.=0.86$) คิดเป็นร้อยละ 81.41

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น กับอาจารย์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.16	0.77	83.24	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	0.80	82.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.07	0.88	81.33	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.12	0.86	82.35	มาก
รวม	4.12	0.83	82.41	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.12	0.82	82.41	มาก
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05	0.91	80.95	มาก
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.17	0.82	83.43	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.12	0.88	82.41	มาก
รวม	4.12	0.86	82.30	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.09	0.87	81.78	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	4.03	0.90	80.51	มาก
รวม	4.06	0.88	81.14	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ				
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	4.15	0.80	83.05	มาก
12. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.25	0.74	85.08	มาก
รวม	4.20	0.77	84.06	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.12	0.72	82.44	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของอาจารย์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.12) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 82.44 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.20) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.77) คิดเป็นร้อยละ 84.06 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.06) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.88) คิดเป็นร้อยละ 81.14

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.06	0.79	81.24	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.97	0.83	79.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.95	0.86	78.96	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.99	0.84	79.86	มาก
รวม	3.99	0.83	79.87	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	3.99	0.80	79.79	มาก
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.95	0.82	78.98	มาก
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.04	0.81	80.75	มาก
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.00	0.82	79.94	มาก
รวม	3.99	0.81	79.87	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.00	0.83	79.93	มาก
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	3.96	0.83	79.28	มาก
รวม	3.98	0.83	79.60	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ				
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.04	0.80	80.81	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.14	0.79	82.77	มาก
รวม	4.09	0.79	81.79	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.007	0.69	80.14	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.007) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 80.14 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.09) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.79) คิดเป็นร้อยละ 81.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.99) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 79.87 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.98) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.83) คิดเป็นร้อยละ 79.60

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นการมาขอรับบริการ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
ภารกิจ		
1. ด้านหลักสูตร	49	21.97
2. ด้านการรับเข้าศึกษา/ทะเบียนประวัติ	47	21.08
3. ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน	36	16.14
4. ด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน	60	26.91
5. ด้านการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธีพระราชทานปริญญาบัตร	14	6.28
6. ด้านสหกิจศึกษา	17	7.62
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการด้านด้าน ตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียนมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.91 รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 และน้อยที่สุดที่มารับบริการ คือ ด้านการขอ เอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธีพระราชทานปริญญาบัตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	32.29
หญิง	151	67.71
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71 และเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
อายุ		
18-25 ปี	171	76.68
26-35 ปี	29	13.00
36-45 ปี	15	6.73
46-55 ปี	4	1.79
56 ปีขึ้นไป	4	1.79
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 76.68 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และน้อยที่สุดมีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
สายผู้สอน	11	4.93
สายสนับสนุน	212	95.07
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในสายสนับสนุน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 95.07 และอยู่ในสายผู้สอน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	25.56
ปริญญาตรี	140	62.78
ปริญญาโท	20	8.97
ปริญญาเอก	6	2.69
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 62.78 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับหน่วยงาน

สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (n=223)	ร้อยละ
คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา	30	13.45
ผู้ปกครอง	25	11.21
กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	29	13.00
สำนักหอสมุด	78	34.98
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	61	27.35
รวม	223	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสำนักหอสมุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 34.98 รองลงมาคือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 และน้อยที่สุดคือ ผู้ปกครอง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21

4.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับคณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.50	0.57	90.00	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.50	0.63	90.00	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.60	0.56	92.00	มากที่สุด
รวม	4.53	0.59	90.67	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.47	0.68	89.33	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา	4.47	0.57	89.33	มาก
รวม	4.47	0.63	89.33	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความ ความคิดเห็น	4.43	0.68	88.67	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.23	0.73	84.67	มาก
รวม	4.33	0.70	86.67	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.33	0.66	86.67	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ ทราบ	4.27	0.69	85.33	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.40	0.67	88.00	มาก
รวม	4.33	0.68	86.67	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.42	0.54	88.00	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.40	0.62	88.40	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษาภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.40) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.53) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 90.67 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.47) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.63) คิดเป็นร้อยละ 89.33 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมและด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.33) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.68) คิดเป็นร้อยละ 86.67

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับผู้ปกครอง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.08	0.70	81.60	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.08	0.64	81.60	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.12	0.60	82.40	มาก
รวม	4.09	0.65	81.87	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.08	0.64	81.60	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา	3.92	0.70	78.40	มาก
รวม	4.00	0.67	80.00	มาก
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.16	0.62	83.20	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.08	0.70	81.60	มาก
รวม	4.12	0.66	82.40	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.08	0.64	81.60	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ	4.12	0.67	82.40	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.08	0.70	81.60	มาก
รวม	4.09	0.67	81.87	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.08	0.56	81.60	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.08	0.64	81.60	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครอง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.08) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.56) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.12) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.09) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.65) คิดเป็นร้อยละ 81.87

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.31	0.71	86.21	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	0.64	82.76	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.14	0.69	82.76	มาก
รวม	4.20	0.68	83.91	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.38	0.62	87.59	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ ตรงเวลา	4.17	0.60	83.45	มาก
รวม	4.28	0.61	85.52	มาก
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.17	0.76	83.45	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.21	0.68	84.14	มาก
รวม	4.19	0.72	83.79	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.34	0.67	86.90	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ	4.31	0.60	86.21	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.28	0.65	85.52	มาก
รวม	4.31	0.64	86.21	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.24	0.57	84.90	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.28	0.65	85.52	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.24) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.57) คิดเป็นร้อยละ 84.90 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.31) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.64) คิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.28) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 85.52 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.19) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 83.79

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับสำนักหอสมุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.33	0.60	86.67	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.38	0.61	87.69	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.37	0.58	87.44	มาก
รวม	4.36	0.60	87.26	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.35	0.58	86.92	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา	4.36	0.56	87.18	มาก
รวม	4.35	0.57	87.05	มาก
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.32	0.59	86.41	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.33	0.62	86.67	มาก
รวม	4.33	0.60	86.54	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.33	0.62	86.67	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ	4.32	0.61	86.41	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.37	0.61	87.44	มาก
รวม	4.34	0.61	86.84	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.35	0.50	86.95	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.36	0.60	87.18	มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของสำนักหอสมุด ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.35) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50)

คิดเป็นร้อยละ 86.95 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.36) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 87.26 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.35) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.57) คิดเป็นร้อยละ 87.05 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.33) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 86.54

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.44	0.50	88.85	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.44	0.50	88.85	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.46	0.50	89.18	มาก
รวม	4.45	0.50	88.96	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.43	0.50	88.52	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา	4.44	0.50	88.85	มาก
รวม	4.43	0.50	88.69	มาก
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.41	0.50	88.20	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.43	0.50	88.52	มาก
รวม	4.42	0.50	88.36	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.44	0.50	88.85	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ	4.46	0.50	89.18	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.44	0.50	88.85	มาก
รวม	4.45	0.50	88.96	มาก
รวมทั้งสิ้น	4.44	0.43	88.79	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.49	0.50	89.84	มาก

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.44) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.43) คิดเป็นร้อยละ 88.79 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.45) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.96 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.43) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.69 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.42) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.36

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.35	0.60	87.09	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.35	0.60	87.00	มาก
3. ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.37	0.59	87.35	มาก
รวม	4.36	0.60	87.14	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน				
4. ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน	4.36	0.59	87.17	มาก
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา	4.32	0.59	86.46	มาก
รวม	4.34	0.59	86.82	มาก
การมีส่วนร่วม				
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น	4.32	0.61	86.46	มาก
7. การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	4.30	0.63	86.01	มาก
รวม	4.31	0.62	86.23	มาก
ด้านการสื่อสารและประสานงาน				
8. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.34	0.61	86.73	มาก
9. มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ	4.33	0.60	86.55	มาก
10. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.35	0.61	87.00	มาก
รวม	4.34	0.61	86.76	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
รวมทั้งสิ้น	4.34	0.51	86.78	มาก
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.36	0.60	87.17	มาก

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.34) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 86.78 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.36) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 87.14 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.34) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 86.78 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.31) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 86.23

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ (1) ผู้รับบริการและ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,231 ชุด รับกลับคืนมา จำนวน 3,709 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ผู้รับบริการ : จำนวน 3,486 ชุด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : จำนวน 223 ชุด) ผู้วิจัยขอสรุปผล ดังนี้

5.1 สรุปผล

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.34 รองลงมา คือ ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และด้านน้อยที่สุดที่มารับบริการ คือ ด้านสหกิจศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.11 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีอายุต่ำกว่า 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.92 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 23-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.19 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.95 เป็นนักศึกษาปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 64.69 รองลงมาคือศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 26.28 และน้อยที่สุดคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 9.04 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.52 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 0.11

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านนักศึกษา พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.96) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 79.19

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.05) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 80.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.95) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.79) คิดเป็นร้อยละ 78.92 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.93) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.80) คิดเป็นร้อยละ 78.66

(2) ด้านศิษย์เก่า พบว่าความพึงพอใจของศิษย์เก่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.08) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 81.70 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.16) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.83) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.16) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 83.16 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.07) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.86) คิดเป็นร้อยละ 81.41

(3) ด้านอาจารย์ พบว่าความพึงพอใจของอาจารย์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.12) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 82.44 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.20) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.77) คิดเป็นร้อยละ 84.06 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.06) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.88) คิดเป็นร้อยละ 81.14

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ โดยรวม พบว่าความพึงพอใจของภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.007) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 80.14 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.09) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.79) คิดเป็นร้อยละ 81.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =3.99) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 79.87 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.98) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.83) คิดเป็นร้อยละ 79.60

ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการด้านด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.91 รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 21.97 และน้อยที่สุดที่มารับบริการ คือ ด้านการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธีพระราชทานปริญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 6.28 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.71 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.29 มีอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.68 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และน้อยที่สุดมีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.79 มีตำแหน่งงานอยู่ในสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 95.07 และอยู่ในสายผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 4.93 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.78 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.56 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.69 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 34.98 รองลงมาคือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 27.35 และน้อยที่สุดคือ ผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 11.21

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านคณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษาภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.40) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.53) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 90.67 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.47) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.63) คิดเป็นร้อยละ 89.33 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมและด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.33) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.68) คิดเป็นร้อยละ 86.67

(2) ด้านผู้ปกครอง พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครอง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.08) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.56) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.12) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ด้านการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.09) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.65) คิดเป็นร้อยละ 81.87

(3) ด้านกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ พบว่าความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.24) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.57) คิดเป็นร้อยละ 84.90 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.31) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.64) คิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.28) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 85.52 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.19) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 83.79

(4) ด้านสำนักหอสมุด พบว่าความพึงพอใจของสำนักหอสมุด ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.35) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 86.95 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.36) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 87.26 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.35) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.57) คิดเป็นร้อยละ 87.05 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.33) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 86.54

(5) ด้านสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าความพึงพอใจของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.44) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.43) คิดเป็นร้อยละ 88.79 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.45) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.96 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.43) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.69 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} =4.42) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.36

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ ($\bar{X}=4.34$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 86.78 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.36$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 87.14 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.34$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 86.78 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.31$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 86.23

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ด้าน (1) ด้านผู้รับบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.007$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 80.14 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.09$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.79) คิดเป็นร้อยละ 81.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.99$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 79.87 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.83) คิดเป็นร้อยละ 79.60 (2) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวม ของความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.34$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 86.78 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.36$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.60) คิดเป็นร้อยละ 87.14 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน และด้านการสื่อสารและประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.34$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 86.78 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.31$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 86.23

ในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นั้น ได้สะท้อนให้เห็นว่า การบริการขององค์กรต้องพัฒนาและปรับปรุงในทุกๆ ด้าน เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และสำหรับในปี พ.ศ. 2562 นี้

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการจะนำข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงต่างๆ ที่ผู้มารับบริการเสนอไว้มาพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 5.3.1 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ทำให้การวิเคราะห์ต้องใช้ระยะเวลานาน
- 5.3.2 การนำเสนอข้อมูลควรนำเสนอในรูปแบบกราฟ เพื่อให้เห็นแนวโน้มที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 5.3.3 รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลไม่จำเป็นจะต้องทำในรูปแบบของวิจัย สามารถทำเป็นสรุปผลงานในรูปแบบอื่นๆได้

บรรณานุกรม

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พรรณิ ศักดิ์ทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชน วัดไพรน้อย.นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทย บริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- วรรณวิมล จงจรวัย. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.
- ศรินารถ สายอ่อง. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ การศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สันติกร มาลัยพันธ์. (2550). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ วิชชิง ทรี รีสอร์ท อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น.ขอนแก่น.

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ :

ชื่อ : นางสาวสุวารี เขียวคำ
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
การศึกษา : ปริญญาตรี (วิทยาศาสตร์บัณฑิต)
สาขาสถิติประยุกต์

คณะผู้ร่วมวิจัย :

ชื่อ : นายอติศานต์ ศรีรัตนประพันธ์
ตำแหน่ง : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ
การศึกษา : ปริญญาตรี (วิทยาศาสตร์บัณฑิต)
สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ภาคผนวก

แบบประเมิน : ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2562

ท่านได้รับการให้บริการในด้านใด ต่อไปนี้

1. () ด้านหลักสูตร 2. () ด้านการรับเข้าศึกษา/ทะเบียนประวัติ 3. () ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน
4. () ด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน 5. () ด้านการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธี
พระราชทานปริญญาบัตร 6. () ด้านสหกิจศึกษา

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานะผู้รับบริการ
3.1 () นักศึกษาปัจจุบัน 3.2 () บุคลากร มข. 3.3 () ศิษย์เก่า 3.4 () อาจารย์
3.5 () อื่นๆ ระบุ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
4.1 () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 4.2 () มัธยมศึกษาตอนต้น 4.3 () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ
เทียบเท่า 4.4 () ปริญญาตรี 4.6 () สูงกว่าปริญญาตรี 4.7 () อื่นๆ ระบุ.....
5. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

แบบประเมิน : ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ประจำปี พ.ศ. 2562

ท่านได้รับการให้บริการในด้านใด ต่อไปนี้

1. () ด้านหลักสูตร 2. () ด้านการรับเข้าศึกษา/ทะเบียนประวัติ 3. () ด้านระบบเกรด/การส่งผลการเรียน
4. () ด้านตารางสอนตารางสอบ/การลงทะเบียนเรียน 5. () ด้านการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา/พิธี
พระราชทานปริญญาบัตร 6. () ด้านสหกิจศึกษา

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุปี
3. ตำแหน่ง () สายผู้สอน () สายสนับสนุน () อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 () ปริญญาตรี 4.3 () ปริญญาโท
4.4 () ปริญญาเอก 4.5 () อื่นๆ ระบุ
5. โปรดระบุความสัมพันธ์กับหน่วยงาน (การเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
5.1 () คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา 5.2 () ผู้ปกครอง 5.3 () กองกิจการ
นักศึกษา (ทุนการศึกษา) 5.4 () สำนักหอสมุด 5.5 () สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.6 () อื่นๆ โปรดระบุ.

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					ไม่สามารถประเมินได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน						
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
1.3 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/การทำงาน						
2.1 ขั้นตอนในปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน						
2.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม/ตรงเวลา						
3. การมีส่วนร่วม						
3.1 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น						
3.2 การรับฟังและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ						
4. ด้านการสื่อสารและประสานงาน						
4.1 การชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า						
4.2 มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญให้ทราบ						
4.3 มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย						
5. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						

ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....