

ประเมินความพึงพอใจการบริการวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖
An Assess the Satisfactory of Academic Service of
Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus
on Academic Session 2013

นวัชโรจน์ อินเต็ม^๑
Nawatrose Intem



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ก ลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๒๕๕ รูป/คน คัดเลือกโดยใช้แบบเจาะจง เครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจการบริการวิชาการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในการบริการ ๕ ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ: ประเมิน, ความพึงพอใจ, การบริการวิชาการ

^๑ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

Abstract

This research was a survey study. The objective this work was to assess the satisfactory of academic service of Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus on academic session 2013. The sampling groups were the student at the Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus about 255 persons by used purposive selection. The collect data used the questionnaires. The statistics were used percentage, mean, and standard deviation. The result of assessment the satisfactory of academic service of Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus in five aspects in overall image were at much level very aspect.

Keywords: Assessment, Satisfactory, Academic Service

บทนำ

การพัฒนาการศึกษาจำเป็นต้องมีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นการส่งเสริมกระบวนการเรียน การสอน การบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดถึงการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๓๐ เป็นต้นมา และได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบปัญหาในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีการบริการวิชาการแก่สังคม ด้วย จึงมีความจำเป็นสำรวจความพึงพอใจในการบริการวิชาการแก่สังคม ๕ ด้านคือ ๑.ความพึงพอใจต่อการสำรวจความต้องการของชุมชนภาครัฐ, ภาคเอกชน,หน่วยงานวิชาชีพ ๒.ความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ ๓.ความพึงพอใจต่อประโยชน์ ตลอดถึงผลกระทบการบริการวิชาการแก่สังคม ๔.ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบกลไกและกิจกรรมให้บริการวิชาการ ๕.ความพึงพอใจต่อการนำความรู้ที่ไปบริการวิชาการถ่ายทอดแก่บุคคลากรภายในและสาธารณชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจต้องการ การประเมินความในการบริการวิชาการแก่สังคม ๕ ด้าน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิตประชาชน องค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา^๒ ตามองค์ประกอบที่ ๕ เป็นกิจกรรมที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จัดบริการ ด้านวิชาการให้กับนิสิตตลอดถึงหน่วยงานทั้งรัฐและเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการวิชาการ
๒. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปปรับปรุงการบริการวิชาการ

^๒ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, (กรุงเทพฯ : ไทยรายวันการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๙๔-๙๕.

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการวิชาการ ๕ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจต่อการสำรวจความต้องการของชุมชนภาครัฐ,ภาคเอกชน,หน่วยงานวิชาชีพ
๒. ความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ
๓. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ ตลอดถึงผลกระทบการบริการวิชาการแก่สังคม
๔. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบกลไกและกิจกรรมให้บริการวิชาการ
๕. ความพึงพอใจต่อการนำความรู้ที่ไปบริการวิชาการถ่ายทอดแก่บุคคลากรภายในและสาธารณชน

สรุป

จากการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏผลสรุปดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตบรรพชิต/คฤหัสถ์ จำนวน ๑๐๐ รูป คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาครัฐและเอกชน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๙ ผู้บริหารคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ๕๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๗

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจการบริการวิชาการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในการบริการ ๕ ด้าน ภาพรวมอยู่ในด้าน มาก $\bar{x} = ๔.๑๓$ S.D. = ๐.๐๘ โดยแยกเป็นรายข้อจากน้อยไปหามาก ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ ตลอดถึงผลกระทบการบริหารวิชาการแก่สังคม ๒. ความพึงพอใจการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้เสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน ภาครัฐ

ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ ๓. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบกลไกและกิจกรรม
ให้บริการวิชาการ ๔. ความพึงพอใจต่อการนำความรู้ที่ไปบริการวิชาการ ถ่ายทอดแก่บุคลากร
ภายในและสาธารณชน ๕. ความพึงพอใจต่อการสำรวจความต้องการของชุมชนภาครัฐ,
ภาคเอกชน, หน่วยงานวิชาชีพ

เอกสารอ้างอิง

พจนันท์ รมสนธิ์. “การบริการของหน่วยงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต”: **บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, ๒๕๔๓.

แม่นมาส ขวลิขิต. **ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. การสัมมนาทาง วิชาการเรื่อง บทบาทของสำนักหอสมุดกลางต่อการบริการทางวิชาการ, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๙.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๘.

สุธี นาทวรทัต. **ตลาดบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด หน่วยที่ ๙-๑๕. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๓.

สุเทพ ไชยมงคล. ความพึงพอใจของนักศึกษาให้บริการให้บริการของหน่วยงานใน วิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา ๑๐. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ อดุทธกรรมมหาบัณฑิต** . สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๓.

