

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

SATISFACTION WITH ACADEMIC SERVICES OF FACULTY OF EDUCATION BURAPHA UNIVERSITY

ไพฑูรย์ กันสิงห์*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามเพศและชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบซึ่งดัดแปลงจากทฤษฎีการบริการที่ประสบความสำเร็จของ ซิททาลและแบรี่ (Zeithal and Barry)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (q-Statistic) ของนิวแมนคูลส์ (Newman-Keuls) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง

* อาจารย์สังกัดวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี

2. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purpose of this research was to study satisfaction of students in Faculty of Educations of Burapha University with the academic services of Faculty of Educations. The way of this research was to be sorted by sexes and levels of educations of students. 400 students from the first to the fourth years in 2000 were set to be the example groups by using questionnaires adapted from successful services theory of Zeithal and Barry. All data were analysed by using t-test, One Way ANOVA and q-statistic of Newman-Keuls that was to be concluded as follow:

1. There was the medium levels of satisfaction with academic services of students in Faculty of Educations.

2. There was no significant difference in satisfaction with academic services of students in Faculty of Educations.

3. There was significant difference in satisfaction with academic services of students in Faculty of Educations at 0.05 level of significance.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ รวมทั้งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2541: 1) ได้กำหนดภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1. การจัดการเรียนการสอน 2. การวิจัย 3. การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการ นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในวิชาการชั้นสูง เพื่อออกไปรับผิดชอบตามภารกิจต่างๆ ของสังคม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการศึกษา ตลอดจนเป็นผู้นำในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน และทบวงมหาวิทยาลัย (2539 : 1-3) ได้กำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา โดยระบุดุลประสงค์และนโยบาย ของการพัฒนาการศึกษาส่วนหนึ่งไว้ว่า มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัย/สถาบันสร้างผลิตผลอุดมศึกษา ทั้งทางการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัยและการให้บริการวิชาการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในสังคมและประเทศ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานความรับผิดชอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา ที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะเป็นแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดและมีนโยบายในการบริหารงานและพัฒนาต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2541-2545 คือ 1. ด้านบริหารและจัดการ 2. ด้านวิชาการ 3. ด้านการวิจัย 4. ด้านกิจการนิสิต 5. ด้านบริการวิชาการ 6. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7. ด้านบุคลากร และ 8. ด้านโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 2542 : 8-12) การจัดการด้านการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ คณะดำเนินไปตามขั้นตอน และเป็นไปตามแผนการศึกษาจนครบตามที่หลักสูตรกำหนด ทั้งนี้ก็โดยมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณสมบัติในระดับสากล ได้แก่ เป็นนักวิชาการที่ดี เป็นครูที่ดีและเป็นคนดี (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 2542 : 7)

งานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ นับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการแก่นิสิตที่มาติดต่อ หรือการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก น้อยเพียงใด ในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น ได้รับความสะดวกการมาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้หรือการให้ข้อ

แนะนำที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพราะว่าความพึงพอใจที่นิสิตได้รับเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกรับรู้ ความปลาบปลื้ม หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่งานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่นิสิต แต่ประเด็นดังกล่าวไม่ทราบว่ นิสิตที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หรืออยู่ในระดับใด จึงนำมาสู่ความสนใจในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ ด้านการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาทำให้ทราบผลในการให้บริการงานวิชาการแก่นิสิตที่มาใช้บริการในงานวิชาการ ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด อันนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขและพัฒนางานด้านการบริการของงานวิชาการคณะศึกษาศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

- ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ
- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งออกเป็น
 - เพศ
 - ชั้นปี
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานของการวิจัย

- นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน
- นิสิตเพศชายและเพศหญิง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ

ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน

3. นิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวนทั้งสิ้น 1,161 คน
- กลุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตามรายชื่อ นิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ชั้นปีละ 100 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ตารางแสดงจำนวนนิสิตที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและชั้นปี

ชั้นปี	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	73	184	30	70
2	64	179	20	80
3	129	247	30	70
4	98	187	40	60
รวม	364	797	120	280

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการ ได้ดัดแปลงจากทฤษฎีการบริการที่ประสบความสำเร็จของ ซิททาลและแบรี (Zeithal and Barry) จำนวน 39 ข้อ โดยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นกับนิสิตจำนวน 30 คน ปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยนำไปดำเนินการและวิเคราะห์ค่าทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี วิเคราะห์ด้วย t-test และ One Way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษารายละเอียดของแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการใช้และการตรวจให้คะแนน

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นปี หลังจากนิสิตเรียนเสร็จแล้วในแต่ละวิชา แล้วจึงดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.61$) ข้อ 19 นิสิตมีความรู้ดีกว่าคำแนะนำของเจ้าหน้าที่งานวิชาการเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.58$) และข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ($\bar{X} = 3.60$)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พิจารณาจากเพศชาย ($\bar{X} = 3.38$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 3.36$) สรุปโดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชาย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานวิชาการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.61$) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 35 การแจ้งผลการสอบของนิสิตประจำภาคเรียนที่ผู้ประกาศเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.17$) สำหรับนิสิตหญิง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ($\bar{X} = 3.63$) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 36 คำร้องทุกเรื่อง

หรือการแจ้งผลการสอบ เป็นต้น มีการแจ้งหรือให้นิสิตไปปรับคืนเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดเพียงใด ($\bar{X} = 3.16$)

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พิจารณาจากนิสิตแต่ละชั้นปีพบว่าโดยภาพรวม นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) นิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดของนิสิตชั้นปีที่ 1 คือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ($\bar{X} = 3.75$) นิสิตชั้นปีที่ 2 คือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ($\bar{X} = 3.62$) นิสิตชั้นปีที่ 3 คือ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้นิสิตเกิดความเข้าใจและยอมรับขั้นตอน ในการปฏิบัติของระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างชัดเจน นิสิตชั้นปีที่ 1 คือ ข้อ 21 บริเวณสถานที่ที่มารับบริการมีความสวยงามและสะอาด ($\bar{X} = 3.65$) และนิสิตชั้นปีที่ 4 คือ ข้อ 12 สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.60$)

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยนิสิตชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และนิสิตหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการงานวิชาการ นิสิตจะได้รับการบริการที่เสมอภาคกันทุกคน โดยเจ้าหน้าที่งานวิชาการได้พิจารณาถึงความสำคัญในแต่ละเรื่องกับระยะเวลาที่กำหนด ว่าควรจะดำเนินการเรื่องใดก่อนและหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤดี วงศ์สังชะ (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุนการสอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปมีความพึงพอใจในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้างอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในปัจจัยกระตุ้น ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงาน อยู่ในระดับมากส่วนความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง และ สุวดี ศรีเลณวัติ และคนอื่นๆ (2524) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยโดยส่วนรวมและเกือบทุกกลุ่มมีความพึงพอใจสูงในเรื่องความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยมีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะวิชาชีพสำหรับลักษณะทางจิตใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเกือบทุกข้อคำถาม

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ นิสิตชายและนิสิตหญิง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีระดับ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ แสดงว่าการให้บริการงานวิชาการของ เจ้าหน้าที่มีได้ให้ความสำคัญเฉพาะนิสิตชายหรือนิสิตหญิงแต่ให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาถึงปัญหาที่นิสิตได้รับว่าควรจะแก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ มาลี ตั้งชลทิพย์ (2542 : 68) พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความ คิดเห็นของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาล เจริญกรุงประชาธิราชที่มาใช้บริการทางการแพทย์ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน และนั่นท่นา เล็กสวัสดิ์และคณะ (2531) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วย ในแผนกศัลยกรรมทั่วไปและแผนกอายุรกรรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยทั้งสองแผนกส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ทั้งสองแผนก พบว่า ผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมทั่วไปและผู้ป่วย แผนกอายุรกรรมมีความพึงพอใจในการบริการ พยาบาลที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องการพูดจา

ที่ฟังเข้าใจง่าย แสงไฟในเวลากลางคืน และการจัด ห้องพักให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของนิสิตชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 คณะศึกษาศาสตร์ ในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตชั้นปี ที่ 1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ต่างกับนิสิตชั้นปีที่ 2 3 และ 4 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า นิสิตมีความ พึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า นิสิตมีความพึงพอใจที่มารับบริการงานวิชาการ โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 เห็นว่านอกจากการ ให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการแล้ว งานวิชาการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ สามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของครุณี ขวาลรัตน์ (2543 : 59) พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือข้าราชการใน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจาก ข้าราชการในสำนักงานทุกคนได้รับการยอมรับ ในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน และได้รับการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญ คนหนึ่งต่อความสำเร็จของงาน และ สุพรรณ บุญน่วม (2536 : 101) พบว่า ประชาชนให้การ ยอมรับนับถือและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและ สุวดี ศรีเลณวัติ และคนอื่นๆ (2524) ได้เปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการพยาบาลที่ได้รับ

ของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่ ประเภทผู้ป่วย จำนวนวันที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล และประเภทบริการพยาบาลต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลมาเปรียบเทียบการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุอยู่ในวัยต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ผู้ป่วยที่มีจำนวนวันที่อยู่ในโรงพยาบาลต่างกัน และผู้ป่วยประเภทบริการพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และปรับปรุงระบบการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ โดยพิจารณา ดังนี้

1. การให้บริการงานวิชาการ ผู้ที่รับผิดชอบนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับการบริหาร การวางแผน กำหนดนโยบาย และการหาวิธีการหรือรูปแบบของการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ ให้มีความเหมาะสม และเอื้อประโยชน์ สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการด้านต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- ดร.ฉวี ขวาลรัตน์. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทนา เล็กสวัสดิ์และคณะ. (2531). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลของโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลี ตั้งชลทิพย์. (2539). ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยซึ่งประกันตนกับ
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิชานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันทน์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย
ประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
วิชานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีและสังคมเกริก.
- วิณี ชิดเชิดวงศ์. (2541). การศึกษานุคลิกภาพของนิสิตปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
รายงานการวิจัย.
- ฤดี วงศ์สังข์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของครูสายสนับสนุนการสอนโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิชานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เศกสรรค์ บัวเรือง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีสถานีตำรวจตำบลท่าโรงใต้. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุวดี ศรีเลณวัดี. (2530). จิตวิทยากับการพยาบาลผู้ป่วยเด็ก. ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามารับดี.
- สุพรรณ บุญน่วม. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับสารวัตร.
- สมชัย ภิญโญพรพาณิชย์. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลกำแพงเพชร. วิชานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. (2541) การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักมาตรฐาน
อุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2542) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- Brass, D.J. Structural Relationships. (1981). Job Characteristics and Worker Satisfaction and Perfor-
mance. Administrative Science Quarterly, 26(2), 331-348.
- El-safy, Hamid El-Tag H. (1986). "Job Satisfaction and Job Performance among the Middle
Management Personnel of the Sudanese Public Service". Dissertation Abstracts
International. 46(9) : 2497-A ; March.
- Herzberg, Frederick and Others. (1959). The Motivation of Work. New York : John Wiley and Sons.

