

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

ธีช จันประสิทธิ์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงกิตติกรรมประกาศไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนทุนในการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร. ไหวพจน์ กุลาชัย และผศ.ดร.เขมมารี รักรัชชูชีพ ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณนักศึกษาต่างชาติจากคณะต่าง ๆ จาก 16 คณะ และ 3 วิทยาลัยในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ข้อมูลเรื่อง (ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย) รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ความอนุเคราะห์สละเวลาเพื่อให้ข้อมูลในการทำวิจัย ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ ผู้วิจัย

ผู้วิจัย

ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือนิสิตชาวต่างชาติที่มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยบูรพา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 21 – 25 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่คะแนนสูงไปหาคะแนนน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ โดยทุกด้านนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่ทำให้ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ นิสิตต่างชาติ การให้บริการทางการศึกษา

Abstract

Research on the subject of “Satisfaction of foreign students on the educational service of Burapha University” aimed 1) to study satisfaction of foreign students on the educational service of Burapha University; and, 2) to study on problems and obstacles of foreign students on the educational service of Burapha University.

The populations of this research were the foreign students studying in Burapha University. Questionnaire was used as the research tool. Statistics applied for data analysis were frequencies, Arithmetic mean, and Standard deviation, T-test for two independent populations and one-way variance analysis. It was found from the study results that most of the samples were female aged between 21 – 25 years old who were studying on Bachelor degree program with the average income between 15,001 – 25,000 baht.

Overall, satisfaction of foreign students on the educational service was in high level ranking from high to low scores as follows: educational service, teaching service, facilities, and other educational services. Students showed with high satisfaction level in all aspects. The results of hypotheses testing showed that satisfaction of foreign students on the educational service were different at the statistical significance level of 0.05 when classified by the average monthly income. On the factors of gender, age, and education level, they showed none of different results on satisfaction of foreign students on the educational service.

Keywords: Satisfaction, Foreign students, Educational service

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	12
การให้บริการทางการศึกษา	17
ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล	33
ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา	34
ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	47
ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต	56
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	65
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	33
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยรวม	35
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการข้อมูล	37
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน	38
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการบริการทางการศึกษา	43
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	44
4.8	การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามเพศ	47
4.9	การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามอายุ	48
4.10	การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4.11	การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านข้อมูลรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามระดับการศึกษา	51
4.12	การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ รายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามระดับการศึกษา	52
4.13	การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
4.14	การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษารายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านข้อมูลรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
4.16	การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในการแข่งขันเพื่อการพัฒนาประเทศทุกประเทศจึงมุ่งปฏิรูปการศึกษาให้มีความเป็นเลิศและทันสมัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะให้ประชาชนของประเทศตนได้ศึกษาแล้วยังเป็นแนวทางชักจูงให้นักศึกษาต่างชาติเข้ามาเรียนเพื่อหารายได้เข้าประเทศอีกด้วยการที่ให้แต่ละประเทศเร่งปฏิรูปการศึกษาเช่นนี้ทำให้นักศึกษาต่างชาติจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ความต้องการเป็นสากล ความต้องการเป็นสากลของสถาบันอุดมศึกษาไทย ได้มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากขึ้น โดยเห็นได้จากแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ และพัฒนากำลังคน รวมทั้งงานวิจัยที่สอดคล้องกับความต้องการของการพัฒนาประเทศ ที่มุ่งหวังให้กำลังคนได้รับการผลิตและพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ และมีความรู้เทคโนโลยี นวัตกรรม สนับสนุนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนซึ่งสนองการพัฒนาในคุณภาพ และด้านการตอบโจทย์ บริบทที่เปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ : ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาทุนศักยภาพมนุษย์ ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม คือการยกระดับคุณภาพการศึกษาและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดย ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยขยายผลความร่วมมือระหว่างสถาบัน อาชีวศึกษา สถาบันอุดมศึกษา ภาคเอกชน และผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ ในการพัฒนาสาขา ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้ง ขยายการจัดทำและการใช้หลักสูตรสมรรถนะให้มากขึ้น (แผนพัฒนาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) จึงจะเห็นได้ว่าการพัฒนาอุดมศึกษาไทยให้มีความเป็นสากลเป็น อีกหนึ่งยุทธศาสตร์ที่ประเทศให้ความสำคัญมาโดยตลอด

มหาวิทยาลัยบูรพาพัฒนามาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน เป็นสถาบันอุดมศึกษา แห่งแรกของประเทศไทยที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๔๙๘ ต่อมา ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๗ ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และเปลี่ยน สถานภาพเป็นมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑ มีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาในส่วนภูมิภาคและเพื่อยกระดับมาตรฐานทางการศึกษาของ ประเทศไทยและเป็นรากฐานทางการศึกษาในภาคตะวันออกของประเทศไทย แต่ปัจจุบันการ เปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย ความพยายามในการพัฒนาปรับตัวรองรับ กับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้เพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้มี เครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก อาทิ การเรียนการสอนในระบบทางไกล การพัฒนาหลักสูตรที่สามารถ รองรับนิสิต นักศึกษา ทั้งในไทยและต่างประเทศได้ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยบูรพาได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ - พ.ศ.๒๕๖๓ โดยเน้นเรื่องความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้ง ที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร และเขตอุตสาหกรรมและบริการหลักของประเทศในภาคตะวันออก มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีที่สนับสนุนวิชาการสูง จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของมหาวิทยาลัย ไว้ว่า "มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ จัดการเรียนรู้และการวิจัย ที่มาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นที่พึ่งทางวิชาการแก่สังคม โดยมุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย" (ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ - พ.ศ.๒๕๖๓) ก่อเกิดการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งพัฒนาการเป็นมหาวิทยาลัยด้านการวิจัย ด้านการศึกษา การบริการวิชาการในระดับนานาชาติ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติในระดับปริญญาตรี, โท, เอก หลักสูตรฝึกอบรม หลักสูตรแลกเปลี่ยนทางวิชาการ ทุนแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศ เป็นต้น จากผลการดำเนินงานและเป้าหมายที่มุ่งเน้นความเป็นนานาชาติ สิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญคือความพร้อมในด้านการบริการทางการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความครอบคลุมการให้บริการ กล่าวคือ ด้านการจัดการหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการใช้ภาษาสื่อสาร ด้านค่าใช้จ่าย และการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ยกกระดับทางการศึกษาใหม่มีความเป็นสากล จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ต้องคิดว่าจะทำอย่างไรให้นิสิตนักศึกษาต่างชาติเกิดความพึงพอใจในการสนับสนุนการให้บริการควบคู่กับการเรียนการสอน การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถชักจูงให้นิสิต นักศึกษาต่างชาติ เกิดความสนใจและพึงพอใจที่จะทำการศึกษาต่อหรือแนะนำบุคคลอื่นให้เข้ามาศึกษาต่อไปได้ในอนาคต

ความพึงพอใจ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (๒๕๕๑) ให้ความหมายสำหรับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าดีจริงตามที่คาดหวัง เมื่อลูกค้าเกิดความ พึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ เกิดความภักดีในตราสินค้า และมี การบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

Roberts-Lombard (๒๐๐๙) และ (Kotler. ๑๙๙๙, p. ๓๖) ได้ให้นิยามสำหรับความพึงพอใจ ของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้า หรือบริการ และ ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้นั้นจริง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้น จะเกิดความ พึงพอใจ ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้านั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือ ผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังที่ได้ของผู้บริโภค ความคาดหวังจาก การได้รับบริการ และความคิดหวังที่ได้รับจากคุณภาพนั้น

Pham, & Ahammad (๒๐๑๗) และ Oliver (๑๙๙๗) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์ เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลายส่วน

McCarthy (๑๙๙๓, pp. ๔๖ - ๕๐) และ Lamb, Hair & McDaniel (๒๐๐๐) ได้กล่าวว่า “ส่วน ประสมทางการตลาด ประกอบด้วย สินค้า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถนำมาผสมผสาน ให้เป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการ

งานบริการลูกค้า หรือที่เรียกกันติดปากว่า งาน Customer Service เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับเราไปนาน ๆ และเลือกที่จะใช้บริการกับเราต่อไป เพราะถึงแม้ว่าตัวสินค้าเองนั้นจะมีคุณภาพมากเพียงใด แต่หากบริการระหว่างขาย หรือแม้แต่หลังการขายเองนั้นไม่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะไม่ใช้บริการกับเราอีกต่อไป ดังนั้นการบริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ และขาดเสียไม่ได้

เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่าง และทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการค้าอีกด้วย การบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเราไปอีกนาน และยังทำให้สินค้ามีมูลค่ามากขึ้นอีกด้วย

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสูงส่งกว่าส่วนใหญ่มักเกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้ สมิต สัจฉกร.(2548)

การบริการทางการศึกษา

1. พันธกิจของงานบริการการศึกษา งานบริการการศึกษา มีพันธกิจที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

2. ภาระหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หน่วยงาน คือ หน่วยงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยงานกิจการนักศึกษา และ หน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ โดยมีภาระงานโดยสังเขป ดังนี้

2.1 หน่วยงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานในด้านทะเบียนและประเมินการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา เริ่มตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การจัดการตารางสอบ การลงทะเบียนวิชาเรียน การจัดสอบ การแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา การเลือกสาขาวิชาเอก การสอบวิทยานิพนธ์ การสำเร็จการศึกษา และการให้บริการและแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาของนักศึกษา ตลอดจนการประสานงานงานทะเบียนกับคณะต่าง ๆ และสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

2.2 หน่วยงานกิจการนักศึกษา หน่วยงานกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแล ช่วยเหลือ และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตและความประพฤติ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทุนการศึกษา สวัสดิการนักศึกษา วินัยนักศึกษา การแนะแนวด้านการศึกษา และอาชีพ และการจัดโครงการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

2.3 หน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ หน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการให้บริการด้านโสตทัศนอุปกรณ์และไมโครคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การจัดประชุมสัมมนา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ และ การพัฒนาหลักสูตร

3. วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ วัฒนธรรม และค่านิยม ของงานบริการการศึกษา วิสัยทัศน์ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ถูกระเบียบ และ ถูกใจเป้าประสงค์หลัก

1) บุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการพึงจะได้รับบนพื้นฐานของความ ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามระเบียบและวิถีทางการปฏิบัติของมหาวิทยาลัย

2) บุคลากรใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงและ พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) บุคลากรสามารถให้การดูแลและความช่วยเหลือแก่นักศึกษาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงวัน

วัฒนธรรม มีลักษณะการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและความสุขในการทำงาน

ค่านิยม งานบริการการศึกษา ได้ดำเนินงานตามค่านิยมหลักของคณะเกษตรศาสตร์ คือ “ร่วมมือร่วมใจ ใฝ่ศึกษา พัฒนาวิชาการ ประสานชุมชน” เพื่อเป็นหลักนำวิธีการทำงานเชิงคุณภาพแก่บุคลากรภายในงานบริการการศึกษา โดย

ร่วมมือร่วมใจ หมายถึง ความสมานสามัคคีภายในองค์กร บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการ ดำเนินกิจกรรม ทั้งการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ และ ร่วมประเมิน

ใฝ่ศึกษา พัฒนาวิชาการ หมายถึง มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ มีความคิด สร้างสรรค์ วิเคราะห์ และคิดค้น มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามและประเมินผลเพื่อการพัฒนาอยู่เสมอ

ประสานชุมชน หมายถึง การทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับชุมชน และสังคมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มา <https://ag.kku.ac.th/academic/new/intro.php> สืบค้นวันที่ ๒๘/๘/๖๒

ดังนั้น การศึกษาและวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ ที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาจะช่วยให้เราทราบถึงทัศนคติต่อสภาพปัญหาปัจจุบัน ความต้องการที่แท้จริงที่นิสิตต่างชาติต้องการ เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง วางรูปแบบการให้บริการนิสิตต่างชาติ อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการเพื่อการพัฒนาในรูปแบบที่เป็นสากลและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

1. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป
2. การบริการด้านการเรียนการสอน

3. การบริการด้านอาคารสถานที่
4. การบริการด้านหอสมุดมหาวิทยาลัย
5. การบริการทางการศึกษา อื่น ๆ

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตชาวต่างชาติที่มาศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน 280 คน จาก 16 คณะ และ 3 วิทยาลัย

ขอบเขตทางด้านเวลา

สิงหาคม พ.ศ.2562 – ธันวาคม พ.ศ.2563

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ
2. ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ
3. ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา
4. ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าดีจริงตามที่คาดหวัง เมื่อลูกค้าเกิดความ พึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้า กลับมาซื้อซ้ำ เกิดความภักดีในตราสินค้า และมี การบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

งานบริการลูกค้า หรือที่เรียกกันติดปากว่า งาน Customer Service เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับเราไปนาน ๆ และเลือกที่จะใช้บริการกับเราต่อไป เพราะถึงแม้ว่าตัวสินค้าเองนั้นจะมีคุณภาพมากเพียงใด แต่หากบริการระหว่างขาย หรือแม้แต่หลังการขายเองนั้นไม่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะไม่ใช้บริการกับเราอีกต่อไป ดังนั้นการบริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ และขาดเสียไม่ได้

เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่าง และทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการค้าอีกด้วย การบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเราไปอีกนาน และยังทำให้สินค้ามีมูลค่ามากขึ้นอีกด้วย

งานบริการทางการศึกษา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ร่วมงานอื่น รวมถึงการพัฒนา รูปแบบการให้บริการด้านการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ทางตรง

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการทางข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อพัฒนาการให้บริการทางด้านการเรียนและการสอนของคณะให้มีความทันสมัยในเรื่องของการรับสมัครบัตรประจำตัวนักศึกษา ระเบียบวิธีการลงทะเบียน การให้คำปรึกษา การบริการจัดทำวีซ่า
3. เพื่อพัฒนาที่พักอาศัย การใช้ว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย
4. เพื่อพัฒนาระบบห้องสมุด การให้บริการคอมพิวเตอร์ออนไลน์
5. เพื่อพัฒนาบริการด้านอื่น ๆ เช่น ระบบการขนส่งภายใน การบริการโทรศัพท์ การบริการโรงอาหาร การบริการเรื่องความปลอดภัย

ประโยชน์ทางอ้อม

6. เพื่อให้ทางมหาลัยได้ปรับปรุงการบริการทางการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อมหาลัยจะได้มีชื่อเสียง และมีนักศึกษาต่างชาติมาเรียนเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา” มีนักทฤษฎี นักวิชาการ และนักปกครองหลายท่านได้ศึกษาและให้ทัศนะไว้มากมายในที่นี้จะได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การให้บริการทางการศึกษา
4. การให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา
5. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์และการจูงใจ โดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

Herzberg (2532 : 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย(Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
4. เงินเดือน (Salary)
5. สถานะของอาชีพ (Occupation)
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)
7. ความมั่นคงในงาน (Security)
8. สถานการณ์ทำงาน (Working Conditions)
9. เทคนิคของผู้บังคับ (Supervisor Technical)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

Maslow (1954: 35-46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความสะอาด
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับการเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ
5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need For Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

McGragor (1960: 33-48) กล่าวว่าโอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรถ้าจะได้รับการทราบถึงข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมุติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน ข้อสมมุติฐานทั้งสอง คือทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

1. ทฤษฎี X

- 1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
- 1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธี การบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ
- 1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องขององค์การเท่าที่ควร
- 1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือว่าสิ่งอื่นใด
- 1.5 มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนา และมักจะถูกพวกไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบัน เพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGragor ได้นำแนวความคิดของ Maslow และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ Herzberg มาเป็นข้อสนับสนุน ข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

2. ทฤษฎี Y

- 2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนาน หรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
- 2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น
- 2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีทุ่มเทตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าว เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

2.4 ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดี http://krufonclass9.blogspot.com/p/blog-page_1_0.html

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการ การหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือ ผลการสอบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากการสรุปของวีรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือ น้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ(Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น(Good, 1973,p.320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันแสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
 - 1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
 - 1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้า ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่วัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangibility) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพ็ววางไว้และ

คำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

3. การให้บริการทางการศึกษา

"การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล เพื่อเป็นพลเมืองดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เมื่อบ้านเมืองประกอบไปด้วยพลเมืองที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศชาติก็ย่อมทำได้โดยสะดวกราบรื่น ได้ผลที่แน่นอนและรวดเร็ว"

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชที่ทรงพระราชทานแก่ครูใหญ่โรงเรียนและนักเรียนที่สมควรได้รับพระราชทานรางวัล ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีการศึกษา 2518 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520 บ่งบอกว่าพระองค์ทรงให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก ด้วยทรงเห็นว่าการให้การศึกษา นั้น ไม่ว่าจะ เป็นในระดับใดก็ตาม ย่อมเป็นหนทางให้คนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดี อันก่อปรด้วยความรู้และคุณธรรมได้ทั้งสิ้น แต่การพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่สามารถใช้ความรู้เพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับผู้เรียนไปพร้อมกันด้วย ที่เรียกว่า "การให้บริการทางการศึกษา" โดย

สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนในเรื่องดังกล่าว โดยอยู่ในรูปของการบริการห้องสมุด การบริการโสตทัศนศึกษา การบริการคอมพิวเตอร์ และการบริการทางการศึกษา สำหรับลำดับที่ 1-3 นั้น เห็นชัดว่าเป็นการใช้บริการที่มีลักษณะของการยืม-ใช้อุปกรณ์หรือทรัพยากร ส่วนลำดับที่ 4 นั้น เป็นลักษณะของการให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยวางแผนการศึกษาให้กับผู้เรียน หรือช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษา การรักษาพยาบาล และเรื่องทั่ว ๆ ไป

ดังนั้น การให้บริการในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนนี้จึงมีส่วนช่วยผู้เรียนที่ด้อยโอกาสหรือขาดความพร้อม สามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกับผู้เรียนรายอื่น และเมื่อผู้เรียนไม่มีอุปสรรคในการเรียนจึงทำให้ไม่ต้องหยุดพักการศึกษาและสามารถสำเร็จการศึกษาได้ ภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งนอกจากจะเป็นโอกาสให้แก่ผู้เรียนในการเลือกดำเนินชีวิตของตน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือประกอบอาชีพแล้ว ยังผลให้ภาครัฐไม่ต้องแบกรับภาระในการจัดสรรงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาแต่สามารถนำงบประมาณในส่วนนี้ไปพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้น การให้บริการทางการศึกษาจึงถือว่า มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการให้ความรู้ทางการด้านวิชาการด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้ามแต่กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร โดยเฉพาะการให้บริการทางการศึกษานั้น จึงจำเป็นที่ผู้บริหารต้องมีการวางแผนหรือเตรียมพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกันได้ อย่างไรก็ตามผู้เขียนในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษามีความเห็นว่า โดยทั่วไปแล้วผู้เรียนโดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก

การให้บริการห้องสมุด

"การให้บริการห้องสมุด" ผู้เรียนส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการจัดหาหนังสือสิ่งพิมพ์หรือวารสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนในทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนังสือที่มีเนื้อหาหรือใกล้เคียงกับหลักสูตรที่สถาบันการศึกษานั้นเปิดสอน ขณะเดียวกันก็ต้องมีจำนวนให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือหรือเอกสารบางเรื่องที่ผู้เรียนต้องใช้ประกอบการเรียนควรมีให้บริการ 2-3 ฉบับ นอกจากนี้ อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการสืบค้นข้อมูล (OPAC) ควรจัดสรรให้เพียงพอ และแยกประเภทของการใช้บริการให้ชัดเจน เช่น สืบค้นหนังสือที่มีภายในห้องสมุด หรือ สืบค้นภายนอก เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ก็เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้บริการด้วยเช่นกัน

การให้บริการคอมพิวเตอร์

"การใช้บริการคอมพิวเตอร์" นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งผู้เรียนต้องการให้จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เรียนและเห็นว่าควรปรับเวลาการ

ให้บริการให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนที่สำคัญควรให้บริการนอกเวลาวิชาการเพิ่มด้วย เนื่องจากเวลาทำการปกติ ผู้เรียนต้องศึกษารายวิชาในห้องเรียนทำให้ไม่สามารถใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ควรเพิ่มโปรแกรมการใช้งานให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และ ปรับระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นด้วย

การให้บริการโสตทัศนศึกษา

"การให้บริการโสตทัศนศึกษา" โดยส่วนใหญ่ ผู้เรียนจะใช้บริการหน่วยนี้สำหรับ ประกอบการเรียน เช่น การนำเสนอผลงาน สอบวิทยานิพนธ์ หรือ การทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ซึ่ง ส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้บริการในหน่วยนี้มีข้อจำกัดมาก เช่น ไม่สามารถยืมชิ้นสถานที่ได้ หรือมีจำนวนไม่เพียงพอ

การให้บริการทางการศึกษา

"การให้บริการทางการศึกษา" สำหรับการบริการประเภทนี้ เป็นการให้บริการที่ไม่มีตัวตน แต่มีลักษณะของการบริการแก่ผู้เรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือการขอเอกสารต่าง ๆ ซึ่งความต้องการของผู้เรียนมีความแตกต่างจาก 3 ประเภทที่กล่าวมา คือ ต้องช่วยให้คำแนะนำหรือชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียน เช่น การเลือกเรียนวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร ช่วงเวลาของการลงทะเบียน การขอรับทุนจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การขอเอกสารต่าง ๆ อาทิ หนังสือรับรอง หนังสือจากหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการเรียน หรือวิทยานิพนธ์ การขอใช้บริการรักษาพยาบาล การขอคำแนะนำเรื่องอื่น ๆ เช่น การพัฒนาการศึกษา การเปลี่ยนแผนการเรียน เป็นต้น รวมถึงต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษาและการประกอบอาชีพ โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นนอกเหนือจากกระดานบอร์ด เช่น อินเทอร์เน็ต เพราะทำให้ผู้เรียนได้รับข่าวสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุป การให้ผู้เรียนได้รับความรู้เพียงอย่างเดียว แต่คาดหวังว่าจะได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและเป็นกำลังสำคัญของประเทศเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ฉันใด การให้บริการทางการศึกษาที่ไม่ถูกที่ถูกเวลาและมีระดับ หรือปริมาณที่ไม่เพียงพอ ก็ไม่อาจช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาจึงควรหันกลับมามองว่า ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้เรียนมากน้อยเพียงใด ที่มา http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=17726&Key=news_research สืบค้นวันที่ 28/8/62

4. การให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาระงานของกองบริการการศึกษากองบริการการศึกษาได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ 2202/8816 ลงวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2534 ปัจจุบันเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงาน (ฉบับ

ที่ 2) พ.ศ. 2553 ประกาศ ณ วันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร การวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลของมหาวิทยาลัย

การแบ่งส่วนงาน

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
3. งานส่งเสริมการวิจัยและบัณฑิตศึกษา
4. งานประกันคุณภาพการศึกษา
5. งานเครือข่ายทางการศึกษา

ขอบข่ายงาน

กองบริการการศึกษามีภารกิจและบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. งานธุรการ

ภารกิจเกี่ยวกับธุรการของกองบริการการศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

- 1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ติดต่อ โต้ตอบกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา การบรรจุ พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)
- 1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การปฏิบัติราชการและวินัยของบุคลากร การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- 1.4 การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณเงินรายได้
- 1.5 การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ จัดจ้างซ่อมครุภัณฑ์
- 1.6 การเบิก-จ่าย-ควบคุม-รายงาน ผลการจัดซื้อ จัดจ้างจากเงินทุกประเภท
- 1.7 การผลิตเอกสาร

2. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน

ภารกิจรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ จัดการศึกษา ควบคุมดูแลมาตรฐานการศึกษา และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อันเป็นงานที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านวิชาการและด้านการเรียนการสอน มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- 2.1 การพัฒนาหลักสูตร เช่น ตรวจสอบหลักสูตร (รูปแบบและโครงสร้าง) ทั้งหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 2.2 จัดทำสถิติข้อมูลหลักสูตร /สาขาวิชา ทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา
- 2.3 การเสนอหลักสูตร การขอเปิดหลักสูตรให้ดำเนินไปตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.4 จัดทำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการให้ปริญญาในสาขาวิชา อักษรย่อสำหรับสาขาวิชาครุศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และครุประจำตำแหน่ง
- 2.5 ดูแลระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา
- 2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลการรับรองปริญญามหาวิทยาลัยบูรพา

- 2.7 ดำเนินการด้านหลักสูตรของสถาบันสมทบ และสถาบันร่วมจัดการศึกษา
- 2.8 คู่มือการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบันสมทบ และสถาบันร่วมจัดการศึกษา
- 2.9. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ
3. งานส่งเสริมการวิจัยและบัณฑิตศึกษา
- 3.1 หน่วยส่งเสริมและประสานงานวิจัย
- 3.1.1 จัดระบบบริหารงานวิจัยและเครือข่ายงานวิจัยที่สามารถเชื่อมโยงการวิจัยกับภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.1.2 จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ ประกอบด้วย
- (1) ข้อมูลแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา
 - (2) ข้อมูลแหล่งทุนเผยแพร่ผลงานการวิจัยและงานสร้างสรรค์
 - (3) ข้อมูลการส่งเสริมของมหาวิทยาลัยบูรพาในการนำผลงานการวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย การจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร และการซื้อขายทรัพย์สินทางปัญญา
 - (4) ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับการวิจัย
 - (5) ข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.1.3 พัฒนาทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพาด้านการวิจัย
- 3.1.4 สนับสนุนการสร้างความร่วมมือระหว่างนักวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา กับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคอุตสาหกรรม
- 3.2 หน่วยส่งเสริมบัณฑิตศึกษา ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตาม ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่น ทุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ข้อบังคับ ระเบียบ การประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา จริยธรรมการวิจัย
- 3.3 หน่วยเผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานวิจัย
- 3.3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ในวงการวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
- 3.3.2 รวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่เชื่อถือได้ และรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์
- 3.3.3 สร้างและพัฒนาเครือข่ายการเผยแพร่ งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ไปยังนักวิชาการ นิสิตและชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือระหว่างนักวิจัยกับองค์กรภายนอก มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศในการนำผลงานการวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ประโยชน์

3.3.5 ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร การซื้อขายทรัพย์สินทางปัญญา การคุ้มครองสิทธิของนักวิจัย สิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมให้นักวิจัยเจ้าของผลงาน

3.4 หน่วยประสานงานเครือข่ายวิจัย

3.4.1 ประสานงานการดำเนินงานระหว่างสถาบันสมาชิกเครือข่ายวิจัย

3.4.2 การดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเครือข่ายวิจัย จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3.4.3 การติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม เครือข่ายวิจัย

3.4.4 การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เครือข่ายวิจัย

3.5 หน่วยพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิจัย ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย (Research Data Support) และการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย (Research Data Service) ให้กับ บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. งานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่พัฒนากำกับและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาในระดับต่างๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

4.1 พัฒนาระบบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

4.2 พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา

4.3 พัฒนาความรู้ ความเข้าใจและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

4.4 พัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

4.5 พัฒนาคู่มือการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา

4.6 กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและแนวปฏิบัติในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา

4.7 พัฒนาข้อมูลและฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

4.8 ประสานงานดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา หน่วยงานภายนอกและผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. งานเครือข่ายทางการศึกษา

5.1 ดูแล พัฒนา ตรวจสอบระบบสารสนเทศของกองบริการการศึกษา

5.2 ดูแลตรวจสอบระบบฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านหลักสูตร ด้านบุคลากร เป็นต้น

5.3 ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดกิจกรรมสถาบันที่มีบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

5.4 ดำเนินกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย หรือข้อตกลงจากสำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา (เครือข่ายอุดมศึกษา ภาคตะวันออก)

5.5 ประสานงานและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการดำเนินงานของเครือข่ายเชิงประเด็น เช่น เครือข่ายสหกิจศึกษา เครือข่ายบ่มเพาะวิสาหกิจในสถาบันอุดมศึกษา เครือข่ายบัณฑิตอุดมคติไทย เครือข่ายวิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น

5.5 ศูนย์ข้อมูลรวบรวมข้อมูลกิจกรรมตามข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
ที่มา <http://service.buu.ac.th/text/structure.pdf> วันที่สืบค้น 28/8/62

5. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพา (อังกฤษ: Burapha University, อักษรย่อ: มบ - BUU) เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งอยู่ที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 โดยอดีตเป็นวิทยาเขตหนึ่งของวิทยาลัยวิชาการศึกษา (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปัจจุบัน) ก่อตั้งโดย พลเอกมังกร พรหมโยธี อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในสมัยรัฐบาล จอมพล ป. พิบูลสงครามตั้งอยู่ ณ เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 647 ไร่ 35 ตารางวา โดยมีชื่อว่า วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน หรือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ในเวลาต่อมา (ด้วยเหตุนี้วันที่ 8 กรกฎาคม หรือที่เรียกว่า "แปดกรกฎ" ของทุกปีจึงนับเป็นวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยโดยเอกเทศด้วยผลการประกาศใช้ "พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533" ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยประจำภาคตะวันออก จัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี โท เอก ในหลากหลายกลุ่มสาขาวิชา เช่น วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยบูรพา เปิดการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ใน 23 คณะ 4 วิทยาลัย 3 วิทยาเขต ครอบคลุมทั้งสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์การแพทย์ การเกษตร มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีนักศึกษาอยู่ในคณะและวิทยาลัยต่างๆ รวมแล้วประมาณ 40,000 คน ทำการเรียนการสอนทั้งหลักสูตรภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติ ภาคปกติและภาคพิเศษ

ประวัติมหาวิทยาลัยบูรพา

ก่อนการปฏิวัติสยาม ชาวสยามไม่ได้การศึกษาถึงขั้นปริญญาแม้ว่าจะมีการก่อตั้งสถาบันอุดมศึกษาขั้นสูงขึ้นในระดับมหาวิทยาลัย แต่ส่วนใหญ่สถาบันดังกล่าวก็กระจุกตัวอยู่เฉพาะบริเวณจังหวัดพระนครเมืองศูนย์กลางของประเทศสยาม ต่อมาในสมัยรัฐบาล จอมพล ป. พิบูลสงคราม มีแนวคิดขยายอุดมศึกษาโดยช่วงแรกขยายสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางเช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหิดล ในปัจจุบัน), มหาวิทยาลัยศิลปากร, วิทยาลัยวิชาการศึกษา ต่อมาแนวคิดที่จะขยายอุดมศึกษาออกนอกจังหวัดพระนคร โดย พลเอกมังกร พรหมโยธี อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในสมัยรัฐบาล จอม

พล ป. พิบูลสงคราม ได้เลือกชุมชนบางแสนเป็นแห่งแรกในการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค ซึ่งอยู่ไม่ห่างไปจากจังหวัดพระนครมากนัก เป็นหาดทรายที่มีความลาดชันน้อย ยาวจากแหลมแท่นไปจรดเขตบางพระ มีความยาวประมาณ 5 กม. เมื่อ 50-60 ปี ที่ผ่านมามีบ้านเรือนอยู่ไม่ถึง 20 หลังคาเรือน ประกอบอาชีพด้านการประมงเล็ก ๆ โดย ดำเนินการก่อสร้างโรงเรียนขึ้นในตำบลแสนสุข บนเนื้อที่ 75 ไร่ 2 งาน 131 ตารางวา ซึ่งอยู่บริเวณเดียวกับโรงเรียนประชาบาลตำบลแสนสุข 3 วางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2496 มีอาคารเรียนชั้นมัธยมศึกษา อาคารเรียนชั้นประถมศึกษา โรงเรียนฝึกงานหัตถศึกษา บ้านพักครู ฌงงาน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,190,000 บาท และให้ชื่อว่า โรงเรียน "พิบูลบำเพ็ญ" โดยนายกรัฐมนตรี ได้มาเป็นประธานในพิธีเปิดโรงเรียนนี้ เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2497 ต่อมาในปี พ.ศ. 2498 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ขึ้น และโอนย้าย โรงเรียน "พิบูลบำเพ็ญ" มาสังกัดวิทยาลัยวิชาการศึกษา กรมการฝึกหัดครู และเปลี่ยนชื่อโรงเรียนเป็น โรงเรียนสาธิต "พิบูลบำเพ็ญ" วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2499

โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงถนนประสานมิตร

ความเป็นมาก่อนที่จะก่อตั้งเป็น มหาวิทยาลัยบูรพาขึ้น ได้เริ่มในปี พ.ศ. 2492 โดยมีการจัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงขึ้น ณ ซอยประสานมิตร อำเภอพระโขนง จังหวัดพระนคร ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น วิทยาลัยวิชาการศึกษาในปี พ.ศ. 2498 ได้ขยายวิทยาเขตออกไปอีก 2 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวัน และวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน

วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน

อย่างไรก็ตามในที่สุดก็สามารถตราพระราชบัญญัติวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้สำเร็จ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2497 ในระหว่างนั้น อาจารย์บุญถิ่น อัตถากร อธิบดีกรมการฝึกหัดครู (พ.ศ. 2500 -2513) และเป็นคณะกรรมการร่วมของโครงการพัฒนาการศึกษาด้วย ซึ่งถือเป็นบุคคลที่ให้ความสำคัญกับงานฝึกหัดครูอย่างมาก จากแนวคิดในการดำเนินการขยายการฝึกหัดครูระดับปริญญาไปสู่ส่วนภูมิกษานั้น จึงได้มีการขยายวิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งขณะนั้นยังสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และมีความคล้ายคลึงทั้งในที่มา จุดประสงค์และการดำเนินการเพื่อผลิตบุคลากรวิชาชีพครู เหมือนกับกรมการฝึกหัดครู โดยแนวคิดของอาจารย์บุญถิ่น อัตถากรนั้น คือ ...ต้องการใช้การศึกษาพัฒนาชุมชนในชนบท โดยต้องริบผลิตครูที่มีคุณภาพและจำนวนมากพอเพียงพอไปเป็นผู้นำ โดยการศึกษาฝึกหัดครูจะต้องเป็นขั้นๆโดยลำดับจนถึงขั้นปริญญา ขณะเดียวกันก็ค่อยลดการผลิตครูระดับประกาศนียบัตรลงจนเลิกไปในที่สุด และผลิตครูชั้นปริญญาเพิ่มขึ้นๆ และเมื่อถึงโอกาสอันสมควร, สถานศึกษาฝึกหัดครู , สถานศึกษาอาชีวศึกษาและสถาบันชั้นปริญญาต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในจังหวัดเดียวกันและจังหวัดใกล้เคียง ก็จะรวมกันเป็นมหาวิทยาลัยภูมิภาค...

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 ได้ก่อตั้ง วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ขึ้นซึ่ง ชาววิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสนถือว่า วันที่ 8 กรกฎาคม หรือเรียกว่า "แปดกรกฎ" ของทุกปีเป็นวันคล้าย วันสถาปนามหาวิทยาลัย จัดเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศ ที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค

กำหนดหลักสูตร 4 ปี ผู้เรียนสำเร็จตามหลักสูตรได้รับปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.) ต่อมาในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2499 ได้รับโอนโรงเรียนพิบูลบำเพ็ญ ต.แสนสุข ชลบุรี เพื่อปรับปรุงให้เป็นโรงเรียนสาธิตของมหาวิทยาลัย โดยใช้ชื่อโรงเรียนใหม่ว่า โรงเรียนสาธิต"พิบูลบำเพ็ญ" วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ในปี พ.ศ. 2501 บัณฑิตรุ่นแรก จำนวน 35 คน สำเร็จการศึกษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2505 ได้เปิดรับนักศึกษาบุคคลภายนอก ผู้มีวุฒิ ป.ม. หรือ พ.ม. หรือ อ.กศ. ป.กศ.สูง หรือเทียบเท่าเข้าศึกษาภาคสมทบในหลักสูตร การศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.)

ในปี พ.ศ. 2512 ได้มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานและสถานเลี้ยงสัตว์น้ำเค็มขึ้น และเปิดให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปเข้าชมเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2515 กรมสามัญศึกษาได้โอนอาคารเรียน ที่ดินและสิ่งก่อสร้างของวิทยาลัยบางแสนให้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้น วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน จึงมีฐานะเป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสนและได้มีการปรับปรุงกิจการดำเนินการของมหาวิทยาลัย ขึ้นตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา

ในปี พ.ศ. 2531 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน เป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีรับหลักการร่างพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา สภาผู้แทนราษฎรได้ประชุมพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา ลงมติรับหลักการและส่งให้คณะกรรมการการศึกษาสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการจนกระทั่ง ในวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 จึงได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 107 ตอนที่ 131 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพาได้ฉลองวาระการสถาปนามหาวิทยาลัย ด้วยการเปิดการจัดการเรียนการสอนในสาขาต่าง ๆ อันเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยบูรพาได้แปรสภาพเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จากผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2551 ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 5 ก

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 – 3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้ 2.1) จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งานควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันของนักศึกษา

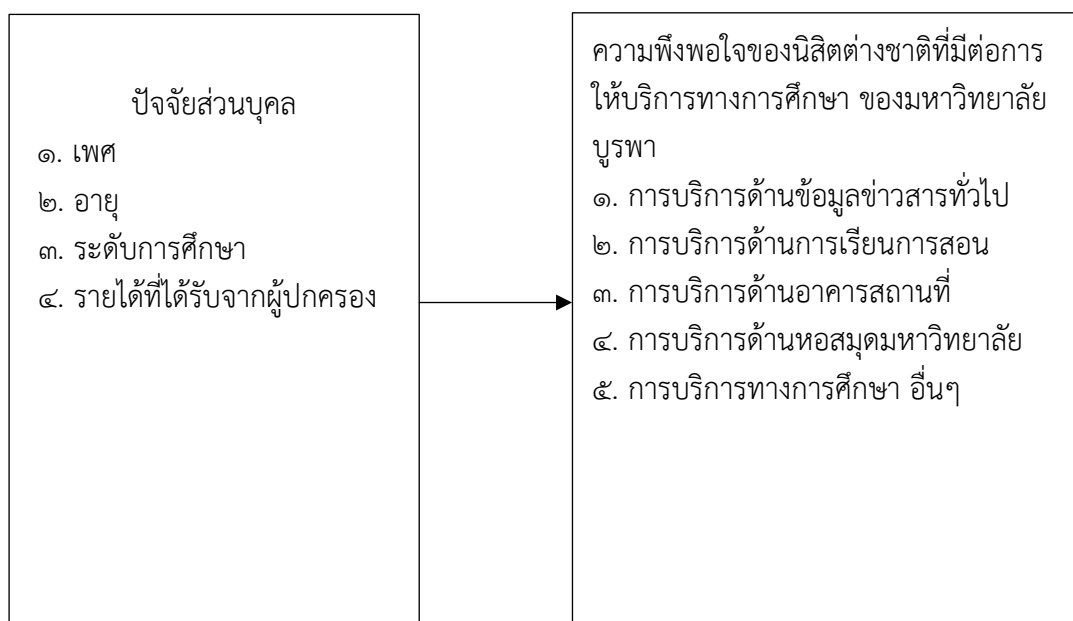
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษาการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงปริมาณ “Quantitative Research” ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตชาวต่างชาติที่มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยบูรพา ที่อยู่ระหว่างการศึกษา ที่ยังมีสภาพการเป็นนิสิต ที่มีที่ตั่งการเรียนการสอนในวิทยาเขตบางแสน ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จำนวน ๒๘๐ คน

ตาราง 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวน	จำนวน	รวม
	ระดับปริญญาตรี	ระดับบัณฑิตศึกษา	
คณะพยาบาลศาสตร์	๙	๑๓	๒๒
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๑๐	๕	๑๕
คณะวิทยาศาสตร์	๗	๑	๘
คณะศึกษาศาสตร์	๑	๒๕	๒๖
คณะวิศวกรรมศาสตร์	๑๕	๒	๑๗
คณะศิลปกรรมศาสตร์	๑	๒๔	๒๕
คณะสาธารณสุขศาสตร์	๓	-	๓
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ	-	๖	๖
วิทยาพาณิชยศาสตร์	-	๑๓	๑๓
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	๑	๘	๙
วิทยาลัยนานาชาติ	๗๗	-	๗๗
คณะแพทยศาสตร์	๕	-	๕
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	-	๗	๗
คณะกรรมการและการท่องเที่ยว	๒	๑๗	๑๙
คณะโลจิสติกส์	-	๕	๕
วิทยาลัยวิจัยและวิทยาการปัญญา	-	๓	๓
คณะเภสัชศาสตร์	๑๑	๑	๑๒
คณะภูมิสารสนเทศ	-	๓	๓
คณะวิทยาการสารสนเทศ	๑	๔	๕
รวมทั้งสิ้น	๑๔๓	๑๓๗	๒๘๐

ข้อมูลจาก ตารางแสดงจำนวนนิสิตต่างชาติ, ๒๕๖๑ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง และสัญชาติ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวความคิดของ (Likert scale) โดยแบ่งการวัดออกเป็น ๕ ระดับ การกำหนดระดับความคิดเห็น เรียงจากมากที่สุด ไปจนถึงน้อยสุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา (Open – ended Question)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

๑. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

๒. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$$n = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) = ๑

๓. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

๔. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน เพื่อ

คำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ-๑ ถึง ๑ ดังนั้น ข้อคำถามควรมีค่าใกล้เคียง ๑ ส่วนข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๐๕๐ ควรทำการปรับปรุงแก้ไข (สุชาติ ปิสิทธ์รัฐสินธุ์, ๒๕๔๖ หน้า ๒.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๘๐ ฉบับ ให้กับนิสิตต่างชาติในมหาวิทยาลัยบูรพา
๒. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม
๓. นำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ในช่วงตั้งแต่เดือน ธันวาคม ๒๕๖๑ – ธันวาคม ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับ การพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| ๑. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไป | จำนวน ๕ ข้อ |
| ๒. การบริการด้านการเรียนการสอน | จำนวน ๕ ข้อ |
| ๓. การบริการด้านอาคารสถานที่ | จำนวน ๕ ข้อ |
| ๔. การบริการด้านหอสมุดมหาวิทยาลัย | จำนวน ๕ ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- | | |
|--------------|--------------------------------------|
| ระดับคะแนน ๕ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ระดับคะแนน ๔ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก |
| ระดับคะแนน ๓ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| ระดับคะแนน ๒ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| ระดับคะแนน ๑ | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ โดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = ๐.๘$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๑. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่

- ๑.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)
- ๑.๒ ค่าความถี่ (Frequency)
- ๑.๓ ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ๑.๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี ๒ กลุ่ม ได้แก่ สถิติ โดยใช้สูตร t - test for dependent samples (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. ๒๕๓๙ : ๑๐๑) และใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) (นิภา เมธธา วิชัย. ๒๕๔๓) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มี ๓ กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี (Least significant difference test : LSD) ต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลของการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลในการศึกษานี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	110	39.3
หญิง	170	60.7
รวม	280	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21 – 25 ปี	234	83.6
26 – 30 ปี	42	15.0
31 – 35 ปี	2	0.7
36 – 40 ปี	2	0.7
41 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	280	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	150	53.6
ระดับปริญญาโท	92	32.6
ระดับปริญญาเอก	38	13.6
รวม	280	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	8	2.9
5,000 – 15,000 บาท	117	41.8
15,001 – 25,000 บาท	132	47.1
มากกว่า 25,000 บาท	23	8.2
รวม	280	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 25 ปี โดยมีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมาคืออายุ 26 – 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีอายุ 31 – 35 ปี และ 36 – 40 ปี จำนวนเท่ากัน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือรายได้ 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านข้อมูล (จำแนกเป็นระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ/ภาควิชา) การให้บริการด้านการเรียนการสอน (จำแนกเป็นการรับเข้า การบริการทำบัตรนิสิต การลงทะเบียน การแนะนำการลงทะเบียน บริการต่อวีซ่า) สิ่งอำนวยความสะดวก (จำแนกเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ประกอบด้วยสระว่ายน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย) การบริการทางการศึกษา (จำแนกเป็น สำนักหอสมุด การบริการคอมพิวเตอร์ หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ) การบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ (การบริการขนส่ง การให้บริการ

โทรศัพท์ การให้บริการร้านค้าและร้านอาหาร การให้บริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการศึกษาด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้านข้อมูล	4.19	0.33	มาก
มหาวิทยาลัย	4.24	0.42	มากที่สุด
คณะ/ภาควิชา	4.14	0.39	มาก
การให้บริการด้านการเรียนการสอน	4.06	0.30	มาก
การรับเข้า	4.00	0.50	มาก
การบริการทำบัตรนิสิต	4.10	0.49	มาก
การลงทะเบียน	4.10	0.44	มาก
การแนะนำการลงทะเบียน	4.09	0.47	มาก
บริการต่อวีซ่า	4.00	0.57	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.32	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	4.04	0.42	มาก
สระว่ายน้ำ	4.08	0.44	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย	4.03	0.36	มาก
การบริการทางการศึกษา	4.12	0.37	มาก
สำนักหอสมุด	4.16	0.51	มาก
การบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์	4.07	0.39	มาก
อื่น ๆ			
การบริการทางการศึกษา (ด้านอื่น ๆ)	4.00	0.30	มาก
การบริการขนส่ง	4.03	0.43	มาก
การให้บริการโทรศัพท์	4.03	0.45	มาก
การให้บริการร้านค้าและร้านอาหาร	4.01	0.36	มาก
บริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	3.39	0.45	ปานกลาง
ภาพรวม	4.08	0.23	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $S.D. = 0.23$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึง

พอใจด้านการให้บริการข้อมูลสูงสุด ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.23) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการทางการศึกษา ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.37) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.30) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.32) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.30) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการด้านข้อมูลในระดับมหาวิทยาลัยนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.42) ส่วนการให้บริการด้านข้อมูลในระดับคณะ/ภาควิชา นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.39)

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการลงทะเบียน ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.44) โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องการบริการทำบัตรนิสิต ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.49) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การแนะนำการลงทะเบียน ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.47) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การรับเข้า ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.50) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และบริการต่อวีซ่า ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.57) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสระว่ายน้ำ ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.44) โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.42) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.36) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการทางการศึกษา นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสำนักหอสมุด ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.51) โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.39)

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการบริการขนส่ง ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.43) โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.45) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การให้บริการร้านค้าและร้านอาหาร ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.36) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X}=3.39$, S.D.=0.45) ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการข้อมูล

ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
<i>มหาวิทยาลัย</i>	4.24	0.42	มากที่สุด
1. การให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยมีความเพียงพอ	4.34	0.56	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย	4.18	0.57	มาก
3. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต	4.21	0.63	มากที่สุด
<i>คณะ/ภาควิชา</i>	4.14	0.39	มาก
4. การให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของคณะ/ภาควิชา มีความเพียงพอ	4.19	0.60	มาก
5. มีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย	4.15	0.61	มาก
6. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต	4.16	0.62	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.14	0.64	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีลักษณะความสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี	4.13	0.59	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้	4.10	0.61	มาก
ภาพรวมด้านการให้บริการข้อมูล	4.19	0.33	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า โดยรวมนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $S.D. = 0.33$) โดยความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านการให้บริการข้อมูลระดับมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = 0.42$) โดยนิสิตมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยมีความเพียงพอสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, $S.D. = 0.56$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต ($\bar{X} = 4.21$, $S.D. = 0.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.18$, $S.D. = 0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านการให้บริการข้อมูลระดับคณะ/ภาควิชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = 0.39$) โดยนิสิตมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของ คณะ/ภาควิชา มีความเพียงพอสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $S.D. = 0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต

($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.62) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.61) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.64) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีลักษณะความสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.59) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.61)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
<i>การรับเข้า</i>	4.00	0.50	มาก
10. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.09	0.57	มาก
11. มีความสะดวกสบายในการให้บริการ	3.93	0.61	มาก
<i>การบริการทำบัตรนิสิต</i>	4.10	0.49	มาก
12. มีขั้นตอนที่สะดวกสบายในการสมัครทำบัตรนิสิต	4.08	0.59	มาก
13. มีขั้นตอนที่รวดเร็ว	4.09	0.68	มาก
14. บัตรประจำตัวนิสิตมีประโยชน์	4.15	0.60	มาก
<i>การลงทะเบียน</i>	4.10	0.44	มาก
15. มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่มีความสะดวก	4.12	0.53	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้	4.08	0.54	มาก
<i>การแนะนำการลงทะเบียน</i>	4.09	0.47	มาก
17. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน	4.09	0.60	มาก
18. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้	4.10	0.57	มาก

ตาราง 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
<i>การบริการต่อวิชา</i>	4.00	0.57	มาก
19. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.82	0.57	มาก
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอนการดำเนินการต่ออายุวิชา	4.26	1.83	มากที่สุด
21. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การ แนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้	3.99	0.53	มาก
22. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการ ปฏิบัติงาน	3.93	0.64	มาก
ภาพรวม ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน	4.06	0.30	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอนของนิสิตต่างชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.30)

ความพึงพอใจในการรับเข้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.50) ส่วนประเด็นย่อยนิสิตมีความพึงพอใจในเรื่องการมีความรวดเร็วในการให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.57) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความสะดวกสบายในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.61) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการบริการทำบัตรนิสิตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.49) ส่วนประเด็นย่อยที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บัตรประจำตัวนิสิตมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.60) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีขั้นตอนที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.68) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีขั้นตอนที่สะดวกสบายในการสมัครทำบัตรนิสิต ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.59) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.44) ส่วนประเด็นย่อยที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่มีความสะดวก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.59) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.54)

ความพึงพอใจในการแนะนำการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.47$) โดยประเด็นย่อยนิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ ($\bar{X} = 4.10$, $S.D. = 0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงานนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.60$)

ความพึงพอใจในการบริการต่อวีซ่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $S.D. = 0.57$) โดยประเด็นย่อยที่นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการต่ออายุวีซ่า ($\bar{X} = 4.26$, $S.D. = 1.83$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ ($\bar{X} = 3.99$, $S.D. = 0.53$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$, $S.D. = 0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, $S.D. = 0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	4.04	0.42	มาก
23. หอพักมีความเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต	4.09	0.57	มาก
24. หอพักมีความน่าอยู่อาศัย	4.02	0.65	มาก
25. มีบริการอื่น ๆ อาทิ ระบบอินเทอร์เน็ต ร้านซักรีด, โทรศัพท์ ฯลฯ	4.05	0.58	มาก
26. จำนวนผู้อาศัยต่อห้องมีความเหมาะสม	4.02	0.58	มาก
กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม สระว่ายน้ำ	4.08	0.44	มาก
27. สระว่ายน้ำมีความเหมาะสม มีมาตรฐาน	4.12	0.63	มาก
28. สระว่ายน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.08	0.65	มาก
29. มีบริการที่เกี่ยวข้องสระว่ายน้ำ	4.16	0.64	มาก
30. มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล	4.08	0.69	มาก
31. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ	4.06	0.70	มาก
32. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการ ปฏิบัติงาน	4.05	0.60	มาก

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
33. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การ แนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้	4.05	0.65	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย	4.03	0.36	มาก
34. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย กลางแจ้งอย่างเพียงพอ (สนามฟุตบอล, สนามเทนนิส, ยิมเนเซียม ฯลฯ)	4.08	0.54	มาก
35. สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.95	0.59	มาก
36. มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล	4.02	0.62	มาก
37. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ	4.08	0.63	มาก
38. เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการ ปฏิบัติงาน	4.06	0.60	มาก
39. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะและให้ความช่วยเหลือได้	4.04	0.57	มาก
40. มีอุปกรณ์การออกกำลังกายหลากหลายและ สามารถให้บริการได้	4.01	0.58	มาก
ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.32	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่าความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $S.D. = 0.32$)

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $S.D. = 0.42$) โดยประเด็นย่อยที่นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือหอพักมีความเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีบริการอื่น ๆ อาทิ ระบบอินเทอร์เน็ต ร้านซักรีด, โทรศัพท์ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.05$, $S.D. = 0.58$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวนผู้อาศัยต่อห้องมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$, $S.D. = 0.58$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และหอพักมีความน่าอยู่อาศัย ($\bar{X} = 4.02$, $S.D. = 0.65$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม จำแนกเป็น ความพึงพอใจต่อสระว่ายน้ำ ซึ่งนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก

($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.44$) โดยในประเด็นย่อยนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการมีบริการที่เกี่ยวข้องสระว่ายน้ำสูงที่สุด ($\bar{X}=4.16$, $S.D.=0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สระว่ายน้ำมีความเหมาะสม มีมาตรฐาน ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=0.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สระว่ายน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.65$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.69$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=0.70$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.05$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ ($\bar{X}=4.05$, $S.D.=0.65$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.36$) โดยในประเด็นย่อยนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายอย่างเพียงพอ (สนามฟุตบอล, สนามเทนนิส, ยิมเนเซียม ฯลฯ) สูงที่สุด ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.54$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะและให้ความช่วยเหลือได้ ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล ($\bar{X}=4.02$, $S.D.=0.62$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีอุปกรณ์การออกกำลังกายหลากหลายและสามารถให้บริการได้ ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.58$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X}=3.95$, $S.D.=0.59$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการบริการทางการศึกษา

ความพึงพอใจ ด้านการบริการทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
<i>สำนักหอสมุด</i>	4.16	0.51	มาก
41. ความสะดวกสบายในการสมัครบัตร ห้องสมุด	4.27	0.58	มากที่สุด
42. กระบวนการออกบัตรห้องสมุดที่มีความ รวดเร็ว	4.13	0.59	มาก
43. เครื่องมือในการค้นหาหนังสือมี ประสิทธิภาพ	4.12	0.63	มาก
44. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการ ปฏิบัติงาน	4.13	0.68	มาก
45. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแนะนำและ ช่วยเหลือได้	4.36	1.16	มากที่สุด
46. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษ	4.12	0.63	มาก
47. มีความสะดวกในการ ยืม – คืน หนังสือ	4.16	0.69	มาก
48. ระยะเวลาในการยืม มีความเหมาะสม	4.16	0.64	มาก
49. ความประทับใจโดยรวมของสำนักหอสมุด	4.07	0.64	มาก
<i>การบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ</i>	4.07	0.39	มาก
50. ความเพียงพอในการให้บริการคอมพิวเตอร์	4.13	0.52	มาก
51. คอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพสูง	4.00	0.60	มาก
52. มีความพร้อมในการให้บริการอินเทอร์เน็ต	4.09	0.61	มาก
53. มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	4.11	0.63	มาก
54. การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือบริการ ออนไลน์อื่น ๆ ง่ายต่อการใช้งาน	4.06	0.58	มาก
ภาพรวมด้านการบริการทางการศึกษา	4.12	0.37	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านการบริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $S.D. = 0.37$)

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติต่อสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $S.D. = 0.51$) โดยประเด็นย่อยที่นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแนะนำ

และช่วยเหลือได้ ($\bar{X} = 4.36$, $S.D. = 1.16$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความสะดวกสบายในการสมัครบัตรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.27$, $S.D. = 0.58$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ระยะเวลาในการยืม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.16$, $S.D. = 0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความสะดวกในการ ยืม - คืน หนังสือ ($\bar{X} = 4.16$, $S.D. = 0.69$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กระบวนการออกบัตรห้องสมุดที่มีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$, $S.D. = 0.59$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.13$, $S.D. = 0.68$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เครื่องมือในการค้นหาหนังสือมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.12$, $S.D. = 0.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน และความประทับใจโดยรวมของสำนักหอสมุด ($\bar{X} = 4.07$, $S.D. = 0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจ ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
<i>การบริการขนส่ง</i>	4.03	0.43	มาก
55. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมี ประสิทธิภาพ	4.15	0.54	มาก
56. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย	3.97	0.64	มาก
57. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมี ความสะดวกในการใช้บริการ	3.97	0.55	มาก
<i>การให้บริการโทรศัพท์</i>	4.03	0.45	มาก
58. มีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ มหาวิทยาลัย	4.05	0.58	มาก
59. มีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่าง ประเทศ	4.04	0.59	มาก
60. การให้บริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย มีความสะดวกในการใช้บริการ	4.00	0.60	มาก
<i>การให้บริการร้านค้าและโรงอาหาร</i>	4.01	0.36	มาก
61. ร้านค้ามีความเพียงพอทั่วมหาวิทยาลัย	4.07	0.60	มาก
62. สินค้าที่มีความจำเป็นต้องการใช้งานมี จำหน่ายอยู่ในมหาวิทยาลัย	4.00	0.64	มาก

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
63. ราคาสินค้าที่จำหน่ายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	3.97	0.60	มาก
64. มีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าในมหาวิทยาลัย	4.02	0.57	มาก
65. โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและทั่วถึง	3.96	0.57	มาก
66. โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	4.07	0.60	มาก
67. ราคาอาหารที่จำหน่ายมีความเหมาะสม	3.96	0.65	มาก
68. รสชาติอาหารเป็นที่พึงพอใจ	3.99	0.67	มาก
69. อาหารมีความสด ใหม่ และสะอาด	4.03	0.67	มาก
70. ที่นั่งรับประทานอาหารภายในโรงอาหารมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	0.68	มาก
<i>บริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย</i>	<i>3.93</i>	<i>0.45</i>	<i>มาก</i>
71. ประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย	4.00	0.60	มาก
72. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ	3.94	0.62	มาก
73. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มงวด	3.90	0.63	มาก
74. ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.89	0.61	มาก
ภาพรวม ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	4.00	0.30	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$, $S.D.=0.68$)

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในการบริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.43$) โดยนิสิตมีความพึงพอใจในประเด็นระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพสูงที่สุด ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=0.54$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่

ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=0.55$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในการให้บริการโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.45$) โดยประเด็นที่นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่มหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.05$, $S.D.=0.58$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=0.59$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการให้บริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในการให้บริการร้านค้าและโรงอาหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.36$) โดยประเด็นที่นิสิตต่างชาติมีความพอใจสูงสุด คือ ที่นั่งรับประทานอาหารภายในโรงอาหารมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.08$, $S.D.=0.68$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและร้านค้ามีความเพียงพอที่มหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน อาหารมีความสด ใหม่ และสะอาด ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=0.67$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.02$, $S.D.=0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สินค้าที่มีความจำเป็นต้องการใช้งานมีจำหน่ายอยู่ในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.64$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รสชาติอาหารเป็นที่พึงพอใจ ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.67$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ราคาสินค้าที่จำหน่ายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.97$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและทั่วถึง ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=0.57$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และราคาอาหารที่จำหน่ายมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.96$, $S.D.=0.65$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติในการบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, $S.D.=0.45$) โดยนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในประเด็นประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยสูงสุด ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=0.60$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.62$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=3.90$, $S.D.=0.63$) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.89$, $S.D.=0.61$)

4.3 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ในการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ผู้วิจัยจะทำการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจโดยจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวม การให้บริการด้านข้อมูล การให้บริการด้านการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการทางการศึกษา และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ โดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยในการจำแนกความแตกต่าง ปัจจัยที่มี 2 ระดับจะทำการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบทีสองประชากรที่เป็นอิสระกัน (Independent sample t – test) ส่วนปัจจัยที่มี 3 ระดับขึ้นไปจะวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance : One – way ANOVA) ซึ่งหากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference test : LSD) ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ตาราง 4.8 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติที	ค่าพี (p-value)
โดยรวม	ชาย	110	4.23	1.008	0.315
	หญิง	170	4.16		
การให้บริการด้านข้อมูล	ชาย	110	4.10	1.663	0.097
	หญิง	170	4.03		
การให้บริการด้านการเรียนการสอน	ชาย	110	4.07	1.856	0.064
	หญิง	170	4.04		
สิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	110	4.12	0.787	0.432
	หญิง	170	4.11		
การบริการทางการศึกษา	ชาย	110	3.98	0.199	0.843
	หญิง	170	4.01		
การบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	ชาย	110	4.10	-0.904	0.367
	หญิง	170	4.07		

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยรวม เมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 1.008$, $p - value = 0.315$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 1.663$, $p\text{-value} = 0.097$)

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 1.856$, $p\text{-value} = 0.064$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 0.787$, $p\text{-value} = 0.432$)

ด้านการบริการทางการศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 0.199$, $p\text{-value} = 0.843$)

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = -0.904$, $p\text{-value} = 0.367$)

ตาราง 4.9 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติเอฟ	ค่าพี (p-value)
โดยรวม	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	0.618	0.604
	21 – 25 ปี	234	4.09		
	26 – 30 ปี	42	4.08		
	31 – 35 ปี	2	4.04		
	36 – 40 ปี	2	3.86		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		
การให้บริการด้านข้อมูล	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	0.821	0.483
	21 – 25 ปี	234	4.19		
	26 – 30 ปี	42	4.21		
	31 – 35 ปี	2	4.20		
	36 – 40 ปี	2	3.83		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		
การให้บริการด้านการเรียนการสอน	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	2.272	0.081
	21 – 25 ปี	234	4.07		
	26 – 30 ปี	42	4.01		
	31 – 35 ปี	2	4.27		
	36 – 40 ปี	2	3.59		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติเอฟ	ค่าพี (p-value)
สิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	0.624	0.600
	21 – 25 ปี	234	4.06		
	26 – 30 ปี	42	4.03		
	31 – 35 ปี	2	3.78		
	36 – 40 ปี	2	3.95		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		
การบริการทางการศึกษา	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	0.528	0.664
	21 – 25 ปี	234	4.11		
	26 – 30 ปี	42	4.16		
	31 – 35 ปี	2	4.02		
	36 – 40 ปี	2	3.88		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		
การบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	ไม่เกิน 20 ปี	0	-	0.094	0.963
	21 – 25 ปี	234	4.00		
	26 – 30 ปี	42	3.98		
	31 – 35 ปี	2	3.95		
	36 – 40 ปี	2	4.06		
	41 ปีขึ้นไป	0	-		

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยรวม เมื่อจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=0.618$, $p\text{-value}=0.604$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=0.821$, $p\text{-value}=0.483$)

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=2.272$, $p\text{-value}=0.081$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=0.624$, $p\text{-value}=0.600$)

ด้านการบริการทางการศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=0.528$, $p\text{-value}=0.664$)

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=0.094$, $p\text{-value}=0.963$)

ตาราง 4.10 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติเอฟ	ค่าพี (p-value)
โดยรวม	ปริญญาตรี	150	4.07	1.321	0.269
	ปริญญาโท	92	4.07		
	ปริญญาเอก	38	4.08		
การให้บริการด้านข้อมูล	ปริญญาตรี	150	4.14	3.911	0.021*
	ปริญญาโท	92	4.25		
	ปริญญาเอก	38	4.23		
การให้บริการด้านการเรียนการสอน	ปริญญาตรี	150	4.03	1.297	0.275
	ปริญญาโท	92	4.09		
	ปริญญาเอก	38	4.08		
สิ่งอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรี	150	4.06	1.377	0.254
	ปริญญาโท	92	4.01		
	ปริญญาเอก	38	4.11		
การบริการทางการศึกษา	ปริญญาตรี	150	4.12	1.802	0.167
	ปริญญาโท	92	4.08		
	ปริญญาเอก	38	4.22		
การบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	ปริญญาตรี	150	4.03	4.543	0.011*
	ปริญญาโท	92	3.92		
	ปริญญาเอก	38	4.05		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=1.321$, $p\text{-value}=0.269$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ($F=3.911$, $p\text{-value}=0.021$)

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=1.297$, $p\text{-value}=0.275$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=1.377$, $p\text{-value}=0.254$)

ด้านการบริการทางการศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=1.802$, $p\text{-value}=0.167$)

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ($F=4.543$, $p\text{-value}=0.011$)

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา มีความแตกต่างกันในด้านการให้บริการด้านข้อมูล เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านข้อมูลรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ค่าเฉลี่ย	-	4.14	4.25	4.23
ปริญญาตรี	4.14	-	- 0.116 (0.008)*	- 0.094 (0.118)
ปริญญาโท	4.25		-	0.022 (0.727)
ปริญญาเอก	4.23			-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านข้อมูลมีความแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีน้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโท โดยเฉลี่ย 0.116 คะแนน

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา มีความแตกต่างกันในด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ รายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ค่าเฉลี่ย	-	4.03	3.92	4.05
ปริญญาตรี	4.03	-	0.107 (0.007)*	- 0.023 (0.658)
ปริญญาโท	3.92		-	- 0.131 (0.022)*
ปริญญาเอก	4.05			-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ

ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีสูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโท โดยเฉลี่ย 0.107 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาเอกสูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโท โดยเฉลี่ย 0.131 คะแนน

ตาราง 4.13 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติเอฟ	ค่าพี (p-value)
โดยรวม	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.76	5.685	0.001*
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.08		
	15,001 – 25,000 บาท	132	4.10		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	4.10		
การให้บริการด้านข้อมูล	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.66	8.762	0.000*
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.16		
	15,001 – 25,000 บาท	132	4.24		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	4.23		

ตาราง 4.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติเอฟ	ค่าพี (p-value)
การให้บริการด้านการเรียนการสอน	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.80	2.286	0.079
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.04		
	15,001 – 25,000 บาท	132	4.08		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	4.09		
สิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.69	3.864	0.010*
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.04		
	15,001 – 25,000 บาท	132	4.08		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	4.05		
การบริการทางการศึกษา	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.83	1.779	0.151
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.14		
	15,001 – 25,000 บาท	132	4.11		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	4.14		
การบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ	น้อยกว่า 5,000 บาท	8	3.80	2.068	0.105
	5,000 – 15,000 บาท	117	4.04		
	15,001 – 25,000 บาท	132	3.98		
	มากกว่า 25,000 บาท	23	3.97		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ($F=5.685$, $p\text{-value}=0.001$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=8.762$, $p\text{-value}=0.000$)

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=2.286$, $p\text{-value}=0.079$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ($F=3.864$, $p\text{-value}=0.010$)

ด้านการบริการทางการศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=1.779$, $p\text{-value}=0.151$)

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F=2.068$, $p\text{-value}=0.105$)

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษารายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	-	3.76	4.08	4.10	4.10
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.76	-	- 0.329 (0.000)*	- 0.342 (0.000)*	- 0.339 (0.000)*
5,000 – 15,000 บาท	4.08		-	- 0.013 (0.652)	- 0.010 (0.844)
15,001 – 25,000 บาท	4.10			-	0.002 (0.956)
มากกว่า 25,000 บาท	4.10				-

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาเมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.329 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.342 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.339 คะแนน

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านข้อมูลมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านข้อมูลรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	-	3.76	4.08	4.10	4.10
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.76	-	- 0.497 (0.000)*	- 0.577 (0.000)*	- 0.568 (0.000)*
5,000 – 15,000 บาท	4.08		-	- 0.079 (0.051)	- 0.070 (0.332)
15,001 – 25,000 บาท	4.10			-	0.008 (0.903)
มากกว่า 25,000 บาท	4.10				-

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านข้อมูล เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.497 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.577 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.568 คะแนน

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบผลต่างความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายคู่ เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ค่าเฉลี่ย	-	3.76	4.08	4.10	4.10
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.76	-	- 0.354 (0.003)*	- 0.394 (0.001)*	- 0.358 (0.007)*
5,000 – 15,000 บาท	4.08		-	- 0.039 (0.336)	- 0.003 (0.957)
15,001 – 25,000 บาท	4.10			-	0.035 (0.626)
มากกว่า 25,000 บาท	4.10				-

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกข้อมูลตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.354 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.394 คะแนน

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท น้อยกว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท โดยเฉลี่ย 0.358 คะแนน

4.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต

นิสิตมีความประสงค์ขอให้มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติม อาจเป็นตู้กดอาหารอัตโนมัติเพื่อสะดวกต่อการรับประทาน รวมถึงเรื่องที่นิสิตต่างชาติให้ความสำคัญคือเรื่องการต่ออายุวีซ่าซึ่งอยากให้นั้นเรื่องความสำคัญเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือนิสิตชาวต่างชาติที่มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยบูรพา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีสำหรับสองประชากรที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย สามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 21 – 25 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 15,001 – 25,000 บาท

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาทางด้านพบว่าทุกด้านนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูล ด้านการบริการทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ

ด้านการให้บริการด้านข้อมูลในระดับมหาวิทยาลัยนิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนการให้บริการด้านข้อมูลในระดับคณะ/ภาควิชา นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การลงทะเบียน การบริการทำบัตรนิสิต การแนะนำการลงทะเบียน การรับเข้า และบริการต่อวีซ่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สระว่ายน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย

ด้านการบริการทางการศึกษา นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สำนักหอสมุด และการบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ

ด้านการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ นิสิตต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การบริการขนส่ง การให้บริการโทรศัพท์ การให้บริการร้านค้าและร้านอาหาร และบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

สรุปผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูล ด้านการบริการทางการศึกษาด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ซึ่งที่สาเหตุที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอาจจะเป็นเพราะการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวัลลภ สงวนศักดิ์ (๒๕๕๔ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับพัชรี ภูบุญอิม (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการวิจัยของบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (๒๕๕๓ : ๒๑ - ๒๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวិทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้านคือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกันอาจจะเป็นเพราะการวิจัยของบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ ได้ดำเนินการตั้งแต่ปี 2553 ซึ่งยังไม่ได้มีการนำเอาระบบบริการทางการศึกษามาใช้เต็มรูปแบบ ต่างจากปัจจุบันซึ่งมีการนำเอาระบบบริการทางการศึกษามาใช้เต็มรูปแบบ รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การเข้าถึงหน่วยบริการการศึกษากลายได้หลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม และมีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิมมาก

จากผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า แต่ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา อาจจะเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามีผู้ปกครองที่รับภาระในเรื่องค่าใช้จ่าย และสามารถให้เงินสนับสนุนแก่นิสิตได้ทั้งส่วนของการใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการศึกษา ทำให้นิสิตกลุ่มนี้ใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบาย ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งอาจจะ

ต้องดิ้นรนจนขวยเพื่อหารายได้ให้ตัวเอง ทั้งเรื่องของค่าใช้จ่ายส่วนตัว และเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการศึกษา ซึ่งรวมถึงค่าเล่าเรียน ในขณะที่ถึงกำหนดต้องจ่ายค่าเล่าเรียนแต่ยังไม่มีเงินจ่าย ทำให้ต้องยื่นเรื่องขอผ่อนผัน ซึ่งก็มีขั้นตอนของการปฏิบัติ รวมทั้งระยะเวลาที่สามารถยื่นเรื่องได้ เมื่อนิสิตดำเนินเรื่องอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินเรื่องเพราะต้องมีการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าสาขาวิชาหรือหัวหน้าภาควิชา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี หลายขั้นตอน อาจจะใช้เวลานาน ทำให้ นิสิตต้องตามเรื่องหลายครั้ง เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้นิสิตที่มีรายได้น้อยกว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาน้อยกว่านิสิตที่มีรายได้มากกว่า

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวัลลภ สงวนศักดิ์ (๒๕๕๔ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง ๕ ด้านจำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการดังนี้ ๑) จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๒) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และ ๓) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับพัชรี ญบุญอิม (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ใน ๒ ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ ๒, ๓ และ ๔ มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ ๑ นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่า นักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (๒๕๕๓ : ๒๑ - ๒๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวม

บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง ๒ – ๓ ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี ๔ ปี ซึ่งสาเหตุที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกันอาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากเวลาในการทำวิจัย ซึ่งบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ได้ทำการวิจัยเมื่อ 10 ปีมาแล้ว ด้วยบริบททางด้านเวลาอาจจะทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยของบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ จะมีความแตกต่างกันในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 1) การให้บริการด้านข้อมูลในระดับคณะ/ภาควิชา ควรปรับปรุงในเรื่องเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ และเจ้าหน้าที่มีลักษณะความสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี
- 2) การรับเข้า ควรปรับปรุงให้มีความสะดวกสบายในการให้บริการมากขึ้น
- 3) การบริการทำบัตรนิสิต ควรปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนในการทำบัตรให้มีขั้นตอนที่ลดน้อยลง
- 4) การลงทะเบียน ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้
- 5) การแนะนำการลงทะเบียน ควรปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน
- 6) การบริการต่อวีซ่า ควรปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้
- 7) สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป ควรปรับปรุงในเรื่องความน่าอยู่อาศัยของหอพัก
- 8) สระว่ายน้ำ ควรปรับปรุงเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน
- 9) สิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย ควรปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของสถานที่และความถูกสุขลักษณะของสถานที่

- 10) สำนักหอสมุด ควรปรับปรุงในเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และเครื่องมือในการค้นหาหนังสือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 11) การบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ ควรปรับปรุงในเรื่องประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ และการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือบริการออนไลน์อื่น ๆ ให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น
- 12) การบริการขนส่ง ควรปรับปรุงเรื่องระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย และระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ
- 13) การให้บริการโทรศัพท์ ควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ
- 14) การให้บริการร้านค้าและโรงอาหาร ควรปรับปรุงในเรื่องโรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและทั่วถึง และราคาอาหารที่จำหน่ายมีความเหมาะสม
- 15) บริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงในเรื่องเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มงวด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาในบริบทของนิสิตชาวไทย และทำการเปรียบเทียบกัน
- 2) ควรมีการศึกษาในคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีนิสิตต่างชาติเหมือนกัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยได้

บรรณานุกรม

- กฤษฎี กาญจนกิตติ (๒๕๕๑) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. งานวิจัยสถาบัน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิ่งแก้ว แป้นถึง (๒๕๓๖). ขวัญและความพึงพอใจของพนักงานคุมประพฤติ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคุมประพฤติในส่วนกลาง กระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยสยาม
- คณิต ดวงหัตถ์. (๒๕๓๗). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวน ในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๕
- นฤตล คงทน (๒๕๖๐) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๔๙ พิมพ์ที่ ห้องหุ่นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก กรุงเทพฯ
- บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ”.
- วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.๑, ๑ (ม.ค. – มี.ย. ๒๕๕๓) : ๒๑ – ๒๘.
- พัชรี ภูบุญอิม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๘.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ (หน้า ๗๗๕). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) มหาวิทยาลัยบูรพา
- วัลลภ สงวนศักดิ์. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
- สรร กลิ่นวิจิต (๒๕๕๘) การบริหารทรัพยากรบุคคลตามบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐกรณีสศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดารัตน์ จันทร์พุทธ, ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์ (๒๕๕๙) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๒

- สมใจ ลักษณะ (๒๕๕๖) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ: ธนรัช
การพิมพ์
- สุรัชย์ ตั้งธีระบัณฑิตกุล.๒๕๕๐ “ความพร้อมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการให้บริการนักศึกษา
ต่างชาติ” เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (๒๕๕๑). การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โสภา ชูพิณชัย.๒๕๒๐. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์
- Good, c. V. (Ed.). (๑๙๗๓). Dictionary of education (๓rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford
University.
- McGregor, J. (๒๐๐๖). Would You Recommend us?. BusinessWeek, (January ๓๐), ๕๔- ๕๕
- Oliver, R.L. (๑๙๙๗). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. Boston:
McGraw-Hill.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London,
England: Richard Clay Ltd.
- Roberts-Lombard, M. (๒๐๐๙). Customer retention strategies implemented by fastfood
outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South
Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. African Journal of
Marketing Management, ๑(๒), ๐๗๐-๐๘๐.
- Vroom, V. H. (๑๙๙๐). Manage people not personnel: Motivation and performance
appraisal. Boston: Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van
Norstrand.
- http://pookpanyaa.blogspot.com/2011/12/blog-post_4290.html
- <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- http://pookpanyaa.blogspot.com/๒๐๑๑/๑๒/blog-post_๔๒๙๐.html
- http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=๑๗๗๒๖&Key=news_research
- <http://service.buu.ac.th/text/structure.pdf>
- <https://ag.kku.ac.th/academic/new/intro.php>
- <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/หลักการการให้บริการที่ดี>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยผู้วิจัยได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารการศึกษา ในด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยบูรพาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ผู้วิจัย

นายรัช ชันธประสิทธิ์

งานวิเทศสัมพันธ์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗ - ๕๑๑ ๑๙๑๘

E - mail.: Mr.Touch.Ks@gmail.com



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
บูรพา

ข้อมูลที่ให้ทั้งหมดจะถูกใช้เพื่อจุดประสงค์ทางสถิติเท่านั้นและจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และได้ใช้ประโยชน์สำหรับมหาวิทยาลัยบูรพาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อปรับปรุงการบริการในอนาคต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ หน้ากล่องข้อความที่คุณเลือก

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

4. 31 – 35 ปี

2. 21 – 25 ปี

5. 36 – 40 ปี

3. 26 – 30 ปี

6. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับปริญญาตรี

2. ระดับปริญญาโท

3. ระดับปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 – 15,000 บาท

3. 15,001 – 25,000 บาท

4. มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและทัศนคติของนิสิต

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1.1 การให้บริการด้านข้อมูล					
(มหาวิทยาลัย)					
1. การให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัยมีความเพียงพอ					
2. มีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย					
3. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต					
(คณะ/ภาควิชา)					
4. การให้บริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของคณะ/ภาควิชา มีความเพียงพอ					
5. มีช่องทางการให้ข้อมูลมีความหลากหลาย					
6. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์สำหรับนิสิต					
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ					
8. เจ้าหน้าที่มีลักษณะความสัมพันธ์และการให้บริการที่ดี					
9. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้					
1.2 การให้บริการด้านการเรียนการสอน					
(การรับเข้า)					
10. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
11. มีความสะดวกสบายในการให้บริการ					
(การบริการทำบัตรนิสิต)					
12. มีขั้นตอนที่สะดวกสบายในการสมัครทำบัตรนิสิต					
13. มีขั้นตอนที่รวดเร็ว					
14. บัตรประจำตัวนิสิตมีประโยชน์					
(การลงทะเบียน)					
15. มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่มีความสะดวก					
16. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้					
(การแนะนำการลงทะเบียน)					
17. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
18. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้					
(บริการการต่อวีซ่า)					
19. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการต่ออายุวีซ่า					
21. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้					
22. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป					
23. หอพักมีความเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต					
24. หอพักมีความน่าอยู่อาศัย					
25. มีบริการอื่น ๆ อาทิ ระบบอินเทอร์เน็ต, ร้านซักรีด, โทรศัพท์ ฯลฯ					
26. จำนวนผู้อาศัยต่อห้องมีความเหมาะสม					
(กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม)					
สระว่ายน้ำ					
27. สระว่ายน้ำมีความเหมาะสม มีมาตรฐาน					
28. สระว่ายน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ					
29. มีบริการที่เกี่ยวข้องสระว่ายน้ำ					
30. มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล					
31. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ					
32. เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
33. เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความสามารถให้การแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องได้					
สิ่งอำนวยความสะดวกกับการออกกำลังกาย					
34. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายอย่างเพียงพอ (สนามฟุตบอล, สนามเทนนิส, ยิมเนเซียม ฯลฯ)					
35. สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ					
36. มีค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สมเหตุผล					
37. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
38. เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
39. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะและให้ความช่วยเหลือได้					
40. มีอุปกรณ์การออกกำลังกายหลากหลายและสามารถให้บริการได้					
1.4 การบริการทางการศึกษา (สำนักหอสมุด)					
41. ความสะอาดสบายในการสมัครบัตรห้องสมุด					
42. กระบวนการออกบัตรห้องสมุดที่มีความรวดเร็ว					
43. เครื่องมือในการค้นหาหนังสือมีประสิทธิภาพ					
44. เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีและมีความเต็มใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
45. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแนะนำและช่วยเหลือได้					
46. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ					
47. มีความสะดวกในการ ยืม - คืน หนังสือ					
48. ระยะเวลาในการยืม มีความเหมาะสม					
49. ความประทับใจโดยรวมของสำนักหอสมุด					
การบริการคอมพิวเตอร์หรือบริการออนไลน์อื่น ๆ					
50. ความเพียงพอในการให้บริการคอมพิวเตอร์					
51. คอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพสูง					
52. มีความพร้อมในการให้บริการอินเทอร์เน็ต					
53. มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					
54. การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือบริการออนไลน์อื่น ๆ ง่ายต่อการใช้งาน					
1.5 การบริการทางการศึกษา (ด้านอื่น ๆ)					
การบริการขนส่ง					
55. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ					
56. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย					
57. ระบบการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
การให้บริการโทรศัพท์					
58. มีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่มหาวิทยาลัย					
59. มีการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ					
60. การให้บริการโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการใช้บริการ					
การให้บริการร้านค้าและโรงอาหาร					
61. ร้านค้ามีความเพียงพอต่อมหาวิทยาลัย					
62. สินค้าที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานมีจำหน่ายอยู่ในมหาวิทยาลัย					
63. ราคาสินค้าที่จำหน่ายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม					
64. มีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าในมหาวิทยาลัย					
65. โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและทั่วถึง					
66. โรงอาหารของมหาวิทยาลัยมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ					
67. ราคาอาหารที่จำหน่ายมีความเหมาะสม					
68. รสชาติอาหารเป็นที่พึงพอใจ					
69. อาหารมีความสด ใหม่ และสะอาด					
70. ที่นั่งรับประทานอาหารภายในโรงอาหารมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
บริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย					
71. ประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย					
72. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ					
73. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มงวด					
74. ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต

3.1 บริการทางการศึกษาแบบใดที่คุณแนะนำให้มหาวิทยาลัยมีนโยบายเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้านใด ที่คุณต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ความคิดเห็นหรือคำแนะนำ อื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

Questionnaire

“Satisfaction of International students to BUU Academic Services”

All provided information will be used only for statistical purposes and will be strictly kept confidential manner. In addition, the result of this study will be helpful and useful for BUU/Faculty to improve their services in the future.

Part 1 Personal Information

Please mark ✓ in the box you choose and fill in the blank.

1. Gender

1. Male

2. Female

2. Age

1. 18-20 years old...or less

4. 31-35 years old

2. 21-25 years old

5. 36-40 years old

3. 26-30 years old

6. More than 40 years old

3. Level of Education

1. Bachelor degree

2. Master degree

3. Doctorate degree

4. Average income per month

1. Less than 5,000 bath

2. 5,000 – 15,000 bath

3. 15,000 – 25,000 bath

4. Over 25,000 bath

Part 2 Students' Satisfactions and Attitudes

Items	Level				
	Most	Much	Moderate	Little	Very little
1.1 Information Services					
<u>University</u>					
1. Sufficient information services provided					
2. Various channels of information services					
3. The information of beneficial to you					
<u>Faculty/Department</u>					
4. Sufficient information services provided					
5. Various channels of information services					
6. The information is beneficial to you					
7. Related staff' s ability/ proficiency in communication in English					
8. Related staff' s interpersonal skills and service mindedness					
9. Related staff' s knowledge level and ability to give suggestions and solutions					
1.2 Teaching and Learning Services					
<u>Admission</u>					
10. Speed of service					
11. Convenient admission processes					
<u>Student identification card</u>					
12. Convenient steps to apply for student cards					
13. Student card issuing process is quick					
14. Benefits of student cards					
<u>Registration procedures</u>					
15. Convenient steps to register					
16. Related staff' s knowledge level and ability to give suggestions and solutions					
<u>Advice</u>					
17. Related staff' s interpersonal skills and willingness serve					
18. Related staff' s knowledge level and ability to give suggestions and solutions					

Items	Level				
	Most	Much	Moderate	Little	Very little
<u>Visa Extension Service</u>					
19. Speed of services					
20. Staff information about the visa extension procedures					
21. Related staff's knowledge level and ability to give suggestions and solutions					
22. Related staff's interpersonal skills and service mindedness					
1.3 Accommodation					
23. Sufficiency of BUU dormitories					
24. Dormitories are livable					
25. Many services are available such as Internet laundry, telephone etc,					
26. Amount of persons per room is suitable					
(Extra activities and facilities)					
<u>Swimming pool</u>					
27. Appropriate swimming pool					
28. Clean and hygienic					
29. Related services are available					
30. Reasonable swimming pool fee					
31. Convenience/ease of service					
32. Related staff's interpersonal skills and willingness serve					
33. Related staff's knowledge level and ability to give suggestions and solutions					
<u>Exercising facilities</u>					
34. Sufficiency of exercising facilities (tennis courts, football, basketball, gymnasiums etc.)					
35. Clean and hygienic					
36. Reasonable fees					
37. Convenience/ease of using services					
38. Staff's interpersonal skills and willingness serve					
39. Staff's ability to give suggestions and offer help					

Items	Level				
	Most	Much	Moderate	Little	Very little
40. Various exercising equipment's are available					
1.4 Academic Services (Main Library)					
41. Convenience/ease of application for library cards					
42. Quick library card issuing process					
43. Efficiency of searching tools					
44. Staff's interpersonal skill and willingness serve					
45. Staff's ability to give advice and assistance					
46. Staff's ability/proficiency in using English					
47. Convenience/ ease of borrowing-returning book					
48. Loan duration					
49. Overall impression for Library Center's service					
<u>Computer or Online Services</u>					
50. Sufficiency of computers					
51. High efficiency computers					
52. Availability of internet services					
53. High speed internet network					
54. Easy connection to the internet or other online services					
1.5 Other Services					
<u>Transportation service</u>					
55. Efficiency of transportation system					
56. Safety of transportation system					
57. Convenience/ ease of using transportation service					
<u>Telephone service</u>					
58. Local call services are available					
59. International call services are available					
60. Convenience/ease of using telephone services					

3.2 Which services should BUU/Faculty improve to be better?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 Other comments and suggestions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you very much for your kind cooperation