

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัณฑิตศึกษา

คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**A Study of Satisfaction with the Quality of Graduate Section Services at the Faculty of Informatics, Mahasarakham University**

ณิชาพัชร์ อิศรางกูร ณ อยุธยา

Nichapatch Israngkool Na Ayutaya

---

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัณฑิตศึกษา ด้วยมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบ และ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์, E-mail, Facebook เป็นต้น

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, งานบัณฑิตศึกษา

## **Abstract**

This research project's aim was to study the level of satisfaction with the quality of service at the graduate division at the Faculty of Informatics, Mahasarakham University in 3 dimensions. The samples in the study were 113 users of the graduate division at Faculty of Informatics, Mahasarakham University. A questionnaire was used as the research instrument with a rating scale of 5. The format was an open ended question period so service users could comment on the service. The statistic used for analyzing data was percentage, with average and the standard deviation. The results showed that all three satisfaction levels were rated at a high level, namely, 1) the service provider personnel, the service provided, and the service procedures. Users expressed satisfaction with the provision of a suggestion section, questions being answered clearly and easily, and the equality of service. 2) The facilities; found that service users expressed satisfaction on cleanliness and orderliness of the service location. 3) Public relations; found that service users were satisfied with the level of communications provided on a regular basis by public relations including use of a website, email, and Facebook.

**Key Words :** Satisfactions, Services Quality, Graduate Section

## บทนำ

คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ได้ดำเนินงานตามพันธกิจและภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ปัจจุบันคณะวิทยาการสารสนเทศ มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งเป็นมี 5 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชานิเทศศาสตร์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาควิชาสื่ออนิเมิต เปิดสอนทั้งสิ้น 12 หลักสูตร คือ ระดับปริญญาตรี 7 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 4 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร คณะฯ มีนิสิตรวมทั้งสิ้นจำนวน 3,168 คน และมีสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานการเงินและพัสดุ และกลุ่มงานวิชาการ วิจัย และพัฒนานิสิต (คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559)

งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับประสานงาน สนับสนุน และส่งเสริม ทั้งด้านการรับเข้า การลงทะเบียน การ

จัดการเรียนการสอน การสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งการให้คำปรึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา และในอนาคตคณะวิทยาการสารสนเทศ มีแผนการเปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้ที่สนใจ ทำให้มีแนวโน้มของจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้งานด้านการบริการต่าง ๆ ของงานบัณฑิตศึกษา มีเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว และผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการและจะนำผลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป รวมไปถึงทราบข้อบกพร่องในการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไข ทำให้เกิดความพึงพอใจอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์

ประชากร ได้แก่ คณาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2560

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2560 ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 113 คน ซึ่งเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ เพศ ชั้นปี หลักสูตร และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และข้อเสนอแนะในการใช้งานต่อไป ประกอบด้วย 1) จุดเด่น 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม และแบบสอบถามออนไลน์ Google Form ผู้ที่เข้ามาใช้

บริการงานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการ  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
โดยประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook กลุ่ม  
งานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ  
มมส.

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบ  
แบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ แปล  
ผล และสรุปรายงาน คำนวณหาร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า  
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า  
ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า  
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า  
ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า  
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถ  
สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ที่เข้ามา  
ใช้บริการงานบัณฑิตศึกษา คณะ  
วิทยาการสารสนเทศมหาวิทยาลัย

มหาสารคาม ส่วนใหญ่ เป็นนิสิตร้อยละ  
85 เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.8 และเป็น  
นิสิตชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 27.2 ส่วนใหญ่เป็น  
นิสิตหลักสูตร วท.ม.สื่อ นฤมิตร ร้อยละ  
36.5 และอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยี  
สารสนเทศ และสาขาวิชาสื่อ นฤมิตร ร้อย  
ละ 29.4 มีความถี่ในการใช้บริการต่อ  
ระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา ส่วนใหญ่  
เคยใช้บริการ 0-5 ครั้ง ร้อยละ 38.9

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการ  
สารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อ  
พิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละ  
ด้านสามารถสรุปความพึงพอใจ จาก  
มากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ ด้านที่  
ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้าน  
บุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ชั้น  
ตอนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้าน  
การประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
เมื่อพิจารณาความพึง  
พอใจเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้  
บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพ  
รวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ  
ต่อการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม

อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และให้คำแนะนำและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ รองลงมา คือ ตู้จัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มคำร้องเหมาะสมและเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกอย่างชัดเจน และสถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย

ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์, E-mail, Facebook เป็นต้น และช่องทางในการติดต่อขอคำปรึกษา และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย

ผลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า จุดเด่นของการให้

บริการงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ คือ มีการบริการที่ดี เข้าถึงง่ายสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีช่องทางให้นิสิตสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว สม่ำเสมอ และหลากหลายช่องทาง ตู้แบบฟอร์มเห็นได้ง่ายมีกำหนดการประชุมของคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาลดี ความสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกระตือรือร้นในการทำงาน สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบปัญหาได้ชัดเจน ตามกฎเกณฑ์และกติกาที่วางไว้สามารถอธิบายและสร้างความเข้าใจให้กับนิสิตเพื่อวางแผนการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ และช่วยเหลือในเรื่องการเดินเอกสาร สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลา และสิ่งที่จะต้องปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมต่อการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการแจ้งเตือนผลการดำเนินเรื่องของนิสิตไปยังนิสิตที่ดำเนินเรื่องไว้ มีบริการ

เสาร์ - อาทิตย์ สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความชัดเจนในขั้นตอนบางขั้นตอน เช่น การทำเอกสารส่งที่ไหน ขั้นตอนต่อไปส่งที่ไหนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้นิสิต มากยิ่งขึ้นเนื่องจากในมหาวิทยาลัยมีหน่วยงานที่หลากหลาย เพื่อเป็นการลดระยะเวลาและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรมีการสรุปเกณฑ์การทำเรื่องดีพิมพ์ของนิสิตแต่ละแผนการเรียนให้ชัดเจนและแจ้งผู้เรียนตั้งแต่ต้นเทอม รวมทั้งแจ้งให้ชัดว่าใช้เกณฑ์มหาวิทยาลัยฯ หรือเกณฑ์สาขา สามารถทำเอกสารผ่านระบบออนไลน์ได้ สำหรับนิสิตที่อยู่ต่างจังหวัดไกล ๆ ควรความเท่าเทียมกันในการให้บริการ และควรเพิ่มช่องทางเตือนความจำให้กับอาจารย์และนิสิต (การแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนด เช่น วันสอบ/วันส่งข้อเสนอ/วันสุดท้ายของเทอม เป็นต้น) ให้มีช่องทางหลากหลาย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าควรมีห้องสำหรับงานบัณฑิตโดยตรงเพื่อความ เป็นสัดส่วนในการเข้ารับคำปรึกษา สถานที่ไม่สะดวกในการติดต่อห้องให้บริการนิสิต ไม่เหมาะสมและเครื่องให้บริการมีน้อยมาก ตำแหน่งที่วางเอกสารไม่เด่นชัด ควรมีวีดีโอแนะนำวิธีการยื่นเรื่องเอกสารต่าง ๆ เพื่อลดภาระการทำงานเจ้าหน้าที่ ควรมีระบบบัตรคิว และยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเอกสาร เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลระเบียบ หรืออื่น ๆ ให้มากยิ่งขึ้น ควรมี Flowchart ของขั้นตอนต่าง ๆ เผยแพร่ให้นิสิตทราบอย่างทั่วถึง และมีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ เช่นอินโฟกราฟิกให้เข้าใจกระบวนการขั้นตอนสำหรับนิสิตให้ครอบคลุม

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	4.35	0.84	มาก
2. มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.41	0.91	มาก
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.46	0.82	มาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.44	0.85	มาก
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน	4.46	0.81	มาก
6. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.31	0.80	มาก
7. ได้รับข้อมูลที่ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามที่ต้องการ	4.42	0.82	มาก
8. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.45	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกเข้าถึงง่าย	4.19	0.94	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.28	0.85	มาก
3. ตู้จัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มคำร้องเหมาะสม และเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกอย่างชัดเจน	4.25	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>			
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์, E-mail, Facebook เป็นต้น	4.38	0.81	มาก
2. มีช่องทางในการติดต่อขอคำปรึกษา และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	4.36	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>



## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดโดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ (Service quality) ตามทฤษฎีของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ผู้ใช้บริการจะวัดคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ว่าคุณให้บริการมีความตั้งใจให้บริการ เช่น ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตั้งใจช่วยเหลือ กระตือรือร้นไม่ให้อารมณ์ รู้สึกปลอดภัยมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี ซึ่งจะ

เป็นแนวทางที่ใช้ในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์, E-mail, Facebook เป็นต้น และช่องทางในการติดต่อขอคำปรึกษา และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย สอดคล้องกับหลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0 ที่เป็นจุดเปลี่ยนของโลกการสื่อสารในปัจจุบันคือ “Application” และ สื่อ “New Media” ที่มีความหลากหลายเข้ามามีบทบาทการผสมผสานในยุคโลกาภิวัตน์เพื่อให้เข้าถึงความต้องการและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ได้นำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2561) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ตู้จัดเก็บเอกสารแบบฟอร์มคำร้องเหมาะสมและเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ชาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน ฉะศิริ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผล

การวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบ และยังสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ(Service quality) ตามทฤษฎีของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ผู้ใช้บริการจะวัดคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ ดังนั้น ผลการวิจัยที่ปรากฏจึงสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยในอดีต เนื่องจากงานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งนี้งานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้มีการเชิญงานบัณฑิตศึกษา ทุกคณะ ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เข้าร่วมการประชุม อบรม อีกทั้งยังมีการจัดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ขั้นตอนการทำงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้นจึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานบัณฑิตศึกษา ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้ในด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือสถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย ดังนั้นงานบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการสารสนเทศ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและคอยติดตามผลการดำเนินงานจากปัญหา และข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ให้บริการ งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ และนำผลจากการศึกษา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมไปถึงข้อบกพร่องในการให้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จำเป็นในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการของงานบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้อย่างแท้จริง

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการ  
บริหารงานวิจัยประจำคณะวิทยาการ

สารสนเทศที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้  
นี้ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้  
งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *รายงานประจำปี 2559 คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พรพิทักษ์ แมนศิริ. (2561). *หลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0*. กรมประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ

อภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เจยศิริ. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman A., Zeithaml A. Valarie, Berry L. Leonard. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.