

**ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์**

นพดล บัวแก้ว*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามเพศและสาขาวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 190 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษา ระหว่างวันที่ 1 – 18 เมษายน ถึง 27 พฤษภาคม 2560 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 127 คน คิดเป็น 100% การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าคะแนนเฉลี่ยไปทำการทดสอบโดยวิธีเชฟเฟ (Scheff's Post hoc comparison) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุรินทร์โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : 1) ความพึงพอใจ 2) การบริการการจัดการศึกษา

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ สิ่งที่จะทำให้มนุษย์เราอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบัน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ในทุกๆ

ระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานสำคัญ ของการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชน ตลอดจนประชาชนให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆด้าน

แต่สิ่งเหล่านี้จะเป็นจริงไปไม่ได้เลยถ้าปราศจากการประกันว่าเด็กรุ่นใหม่และคนรุ่นใหม่ทุกคนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพเพียงพอที่จะนำไปเป็นพลังในการเรียนรู้และวางแผนชีวิตของตนเองสถานศึกษาจึงเป็นสถาบันที่สามารถสร้างผู้เรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข มีศักยภาพในการให้ความร่วมมือ เพื่อการสร้างสรรค์สังคมไทยให้มีคุณภาพ และมีการบริหารสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างปัจจัยเกื้อหนุนให้มีความเหมาะสม สอดคล้องและเพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาได้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษา ที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษามาตรา 47 กำหนดให้มีระเบียบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การจัดระบบและกลไกด้านการบริหาร การเรียนการสอน ตลอดจนการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานและตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นทั้งจากภายในสถานศึกษาและจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ผู้ปกครองและสังคมมั่นใจได้ว่า สถานศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ และผ่านการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้แนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาโดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเป้าหมายและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปมาตรฐานจะกำหนดโดยอาศัยคณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดย

บุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดใน ส่วนกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษาแนวคิดตามหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ เป็นหน่วยงาน ที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ให้บริการทาง การศึกษาแก่นักศึกษา คณาจารย์ และหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการ ด้าน วิชาการ และสารสนเทศ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพงานสูงสุด โดยปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับ ปรัชญาของสาขา ที่ระบุไว้ว่า บริการเพื่อการศึกษามุ่งมั่นพัฒนา เสริมสร้างปัญญาแก่ชุมชน และ กำหนดพันธกิจ ให้บริการการศึกษาให้เต็มประสิทธิภาพ จัดทำฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา ที่ เกี่ยวข้อง สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตามต้องการ และพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ระบุไว้ว่า ศึกษา วิเคราะห์การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด สุรินทร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงระบบการการ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้ บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด สุรินทร์ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาขงมหาวิทยาลัยให้ เรียนอย่างมีความสุข และได้รับการบริการที่ดีจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกฝ่ายด้วยความเต็ม ใจ เต็มที่ในการให้บริการแก่นักศึกษาทุกคน ทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์โดยจำแนกตามเพศ และสาขาวิชาที่เรียน

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีเพศและเรียนสาขาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้ บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด สุรินทร์ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์จำนวน 190 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่สาขาวิชา

- 1) บริหารการศึกษา
- 2) รัฐศาสตร์
- 3) บริหารธุรกิจ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อการบริการ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านบริการงานวิชาการ
- ด้านบริการห้องสมุด
- ด้านบริการระบบสื่อการเรียนการสอน
- ด้านบริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence (IOC) และค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ และสาขาวิชา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณ (Rating Scale) มีระดับ 5 ระดับคือความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ $t - test$

4. ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามสาขาวิชา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หากมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ตามวิธีของ เชฟเฟ้ (Sheffe's Post hoc Comparison)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท ปีที่ 2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ มาก

2. นักศึกษาที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่เรียนต่างสาขาวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราม คำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะ เนื่องจาก นักศึกษามีความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการขยายโอกาสทางการศึกษาโดยการเปิดให้มีการเรียนการสอนในส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการลดช่องว่างทางการศึกษาให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค ได้มีโอกาสทางการศึกษา เพราะการศึกษาสามารถ พัฒนาค้น ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาชาติให้มีความเจริญมั่นคงต่อไปในอนาคต และสำหรับสถานศึกษาที่จะบริการด้านการจัดการศึกษา ก็ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักศึกษา สถานที่ที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาศึกษา และจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ และพร้อมที่จะให้บริการในทุกๆด้านเพื่อให้คอยบริการด้านการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ศักดิ์สิทธิ์ มีทอง(2553) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาสายสามัญของนศึกษานอกโรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษานอกโรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ การที่นักศึกษาเข้ามา ขอคำปรึกษา สืบเนื่องจากการที่นักศึกษาไม่มีความความเข้าใจ และปัญหาในระบบการเรียน การสอน ปัญหาการลงทะเบียนเรียน คำร้องต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ต้องเข้ามาขอรับปรึกษา ไม่ว่าจะเข้ามาติดต่อที่สาขาวิทยบริการฯ โดยตรง หรือโทรศัพท์เข้ามาสอบถามบุคลากรทางด้านวิชาการ ได้ให้คำปรึกษา วิธีการแก้ไขปัญหา ให้กับนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาก็จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปแก้ไขปัญหาของแต่ละคน ได้เป็นอย่างดี เพราะบุคลากรสามารถอธิบายจนเกิดความเข้าใจ จนนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ด้านการบริการห้องสมุดอัตโนมัติ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุด ซึ่งมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ได้จัดเตรียมห้องสมุดอัตโนมัติไว้คอยบริการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มาขอใช้บริการ ยืมหนังสือ ยืมVCD/DVD และการใช้ Intrenet ในการใช้บริการค้นคว้า สืบค้นสารสนเทศ ข้อมูล เอกสารทางการศึกษาในห้องสมุดอัตโนมัติด้วยการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอัตโนมัติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำหรือบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในงานด้านบริการ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการด้านบริการห้องสมุดอัตโนมัติอย่างดี และคอยให้คำปรึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยความเต็มใจ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดบุคลากรก็สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรณารักษ์ (2555) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อันดับรองลงมาคือด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านการบริการระบบสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์จัดบริการด้านการจัดการศึกษาที่ใช้สื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและสามารถ รองรับความต้องการให้กับนักศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สามารถเปิดระบบการเรียนการสอนผ่านดาวเทียม หรือ ผ่านระบบ fiber optic โดยเรียนผ่านสายใยแก้วนำแสง เป็นการบริการที่ก่อให้เกิดความเท่าเทียม และเปิดโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสารคาม(2555)ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน รองลงมาคือ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสาร และอุปกรณ์ตามลำดับ

อีกทั้งการบริการระบบสื่อการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ได้รับความพึงพอใจจากนักศึกษาในเรื่องของบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและมีความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ความทันสมัยของอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดบุคลากร สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือให้กับนักศึกษาได้ทันทีทันใด โดยคอยอำนวยความสะดวกให้อยู่ตลอดเวลา และในส่วนการเรียน การสอนผ่านดาวเทียม นักศึกษาก็มีความพึงพอใจที่ได้รับชม ภาพและเสียงอย่างชัดเจนทำให้งิจกรรมการเรียนการสอน

เป็นไปด้วยความราบรื่น และต่อเนื่อง

ด้านการบริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยที่ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการก็คือนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็น บริเวณอาคารสถานที่ ที่สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน โต๊ะ เก้าอี้และอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกมีบริการไว้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ สภาพในห้องเรียนมีความเหมาะสมแก่การเรียนรู้ ปลอดภัย ไม่แออัด และสถานที่จอดรถมีพื้นที่เพียงพอกับปริมาณรถที่เข้ามาติดต่อกับทางมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสารคาม(2555)ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของห้องเรียน และความเพียงพอของห้องเรียนห้องปฏิบัติการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการงานวิชาการ ด้านการบริการงานห้องสมุด อัตโนมติ ด้านการบริการสื่อการเรียนการสอน และด้านการบริการอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนักศึกษาทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างได้รับการบริการในด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสารคาม(2555 หน้า 37-41) เรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่อาจารย์ผู้สอน รองลงมาคือ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ตามลำดับ

1. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 ที่เรียนต่างสาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสุรินทร์ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นที่ไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาได้รับการบริการ การ

ปฏิบัติ การเอาใจใส่ที่ดีจากทางมหาวิทยาลัย และบุคลากรในด้านต่างๆซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ดีต่อการได้รับการบริการที่ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของกองแผนงาน สำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยสารคาม(2555 หน้า 37-41) เรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน รองลงมาคือ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านการบริการงานวิชาการ ทางมหาวิทยาลัย และบุคลากรควรมีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้คำปรึกษาข้อมูล ข่าวสารทางวิชาการแก่นักศึกษาอยู่เสมอและเป็นปัจจุบัน ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และควรมีวิธีการในให้ข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลายโดยใช้ เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.ด้านการบริการระบบสื่อการเรียนการสอน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการบริการในเรื่องนี้จะต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถตนเองในเรื่องของเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง และที่สำคัญจะต้องคอยอำนวยความสะดวก หรือคอยบริการงานให้แก่นักศึกษาอยู่ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือเมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาการบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านอื่นๆเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสุรินทร์

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *แนวทางการจัดสรรงบประมาณและการบริหารทางการเงิน*. ค้นเมื่อ

22 มีนาคม 2559, จาก: <http://www.moe.go.th>.

เชวงศักดิ์ บุญแสน. (2553). *การจัดการงบประมาณเพื่อการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาในตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่*. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูปรี ม่วงกุ่ม. (2558). การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

คำรงค์ โตโย. (2552). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดาก เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

ทักษิณา เหลืองทวีผล. (2551). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

นิวิศณีย์ ลอมา. (2557). การบริหารงานงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบบมาตราส่วนประมาณค่า. ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2559, จาก: <http://www.watpon.com/boonchom/trans.pdf>.

ประมล ลิ้มสกุล. (2553). การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของผู้อำนวยการ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

พิสมัย สุนันทนาม. (2554). การศึกษาสภาพการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

มนทิพย์ ทรงกิติพิศาล. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ยุกตนันท์ หวานจำ. (2555). การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

วณิรัตน์ แยมพราหม. (2550). การปฏิบัติงานการเงินและสินทรัพย์ในโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 5. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร

- มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วรกาญจน์ สุขสดเจียว. (2556). การบริหารงบประมาณสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- วิจิตรา อุดมทรัพย์. (2552). การศึกษาการบริหารงานงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 2. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 3(1) 133-138.
- ศิลป์ชัย อวงตระกูล. (2553). การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดการศึกษาพิเศษแบบเรียนร่วม
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2. (2550). รายงานโครงการเสริมสร้างระบบการควบคุม
และการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพประจำปีงบประมาณ 2549. นราธิวาส: หน่วยงาน
ตรวจสอบภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2. นราธิวาส.
- ไอพี ทะยีสานเม็ง. (2552). ปัญหาการบริหารงบประมาณในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน
เขต พื้นที่การศึกษานราธิวาส. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.