

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษา  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The Satisfaction of the Graduate Students Toward the Services of the Graduate Study Unit,  
Faculty of Nursing, Chiang Mai University

ศุจิกา	ภูมิโคกรักษ์	ศษ.ม.*	Sujika	Phumkokrux	M.Ed.*
อัญญารัตน์	ว่องวิริยะพันธุ์	ศศ.บ.**	Anyarat	Wongwiriyanun	B.Ed.**
พรรณพิไล	ศรีอาภรณ์	พย.ด.**	Punpilai	Sriarporn	Ph.D.**

บทคัดย่อ

การให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของหน่วยบัณฑิตศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 152 คน ที่มาใช้บริการที่หน่วยบัณฑิตศึกษาระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Millett, 1954; Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI.) เท่ากับ 0.96 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

\* นักวิชาการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

\* Educational Specialist, Faculty of Nursing, Chiang Mai University, Chiang Mai Province

\*\* รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* Associate Professor, Faculty of Nursing, Chiang Mai University

### ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )

2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาคือด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ด้านสารสนเทศและการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ )

ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหน่วยบัณฑิตศึกษาเพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษาต่อไป

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การบริการของหน่วยบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

### Abstract

The services that concern client satisfaction are the indicator of the quality of services units. The purpose of this study was to describe the satisfaction level of the graduate students towards the services of the graduate study unit, Faculty of Nursing, Chiang Mai University and suggestions to improve the quality of services. Sample included 152 graduate students who received services at graduate study unit during January to April, 2009. The research instrument used was the questionnaire on satisfaction of services at the graduate study unit. The questionnaire was developed by the researchers, based on Millett (1954) and Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) concepts. Content validity index and reliability were 0.96 and 0.98, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics.

### The results of study

1. The sample's satisfaction of services at the graduate study unit was at the high level ( $\bar{X} = 3.96$ ).

2. When considering the satisfaction in each part, it was found that all five parts were ranked at a high level: place and accommodation ( $\bar{X} = 4.04$ ), services outcome ( $\bar{X} = 3.98$ ), services from personnel ( $\bar{X} = 3.96$ ), internet accessibility ( $\bar{X} = 3.90$ ), and process of the services ( $\bar{X} = 3.89$ ).

The results and suggestions of this study could be used as basic information to improve the quality of services at graduate study unit.

**Key words:** Satisfaction, Service of Graduate Study, Graduate Students

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน เป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) (ปัทมา สุขสันต์, 2548) การให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่นำมาใช้อย่างกว้างขวางในแวดวงธุรกิจการค้า การพาณิชย์ การศึกษา และการให้บริการประชาชนของภาครัฐ (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985) และเป็นดัชนีชี้วัดหนึ่งในการรับรองมาตรฐานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ บริการในด้านต่างๆ และยังถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ (Tilbury & Fisk, 1989)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระดับความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการต่อประสบการณ์ที่ได้ รับทั้งทางตรง และตามความคาดหวังเมื่อเข้าไปใช้บริการ ปัจจุบันการบริหารราชการได้มีการนำเอากระบวนการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน

และมีการกำหนดตัวชี้ วัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือนได้จัดทำแผนปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็นการวางรากฐานในการสร้างกลไกภาครัฐที่ดี (good governance) สร้างระบบการบริหารจัดการให้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีระบบกลไกที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ภายใต้ความพึงพอใจของประชาชนสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ และมีเป้าหมายให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานราชการเป็นคนดี มีคุณภาพสูง มีการพัฒนาตนเองมีจิตสำนึก ซื่อสัตย์และมีจิตบริการ (รวิวรรณ แพทย์สมาน, 2549)

เนื่องจากนโยบายการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 รวมทั้งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการบริหารจัดการสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกระดับต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน เริ่มตั้งแต่การพัฒนา การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์โดยใช้ชุดดุล