

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะกรรมการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จิตรณรงค์ นาใจคง* และ ยุทธชัย เกราะแก้ว

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: chitnarong.n@acc.msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) คุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มี อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์จำนวน 531 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) F-test ((ANOVA และ MANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และสถานภาพของผู้รับบริการ นิสิตระดับปริญญาตรี 2) ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ 3) ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเมื่อเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนั้น ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความใส่ใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านรูปแบบของการบริการ และ 4) ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน สำหรับ เพศ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; คุณภาพการบริการ; งานโสตทัศนูปกรณ์; การบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์; ผู้รับบริการ; คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ; มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Satisfaction of Service Recipients Towards the Audio-Visual Service Quality of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University, Thailand

Chitnarong Najikong* and Yuthachai Krokaew

*Mahasarakham Business School, Mahasarakham University, Kantharawichai,
Maha Sarakham 44150, Thailand*

*Corresponding author's e-mail: chitnarong.n@acc.msu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were: 1) To study the level of satisfaction with audio-visual equipment services; 2) To study the level of service quality of audio-visual equipment services; and 3) To compare the quality of services based on the demographic characteristics of the service recipients, including differences in age, gender, education level, and status. The data were collected from 531 service users through a questionnaire. The statistics used for data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, and F-test (ANOVA). The findings were as follows: Most service users were female, aged between 21 - 30 years, with the highest education level being upper secondary school or a vocational certificate, and were undergraduate students. The service users' satisfaction with the audio-visual services was at a high level overall. When considered by aspect, two dimensions were rated at the highest level: Service personnel and facilities, while two dimensions were rated at a high level: Service processes/procedures and service channels. Overall, the service users' opinions on the quality of audio-visual services showed a very high level of satisfaction. Considering each aspect, all dimensions were rated at the highest level, ranked from highest to lowest as follows: Service reliability, service attentiveness, service responsiveness, and service tangibility. Service users with different ages, education levels, and statuses had significantly different opinions on the overall quality of audio-visual services. However, gender showed no significant difference in opinions on service quality.

Keywords: Service Satisfaction; Service Quality; Audiovisual Services; Audiovisual Equipment Services; Service Recipients; Mahasarakham Business School; Mahasarakham University

บทนำ

ปัจจุบันคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหนึ่งในคณะที่เปิดการเรียน การสอนด้านการบัญชี การจัดการ บริหารธุรกิจ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งเป็นคณะฯ ที่มีผู้ประสงค์เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และในแต่ละปีการศึกษาจะมีนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เข้าศึกษาเป็นจำนวนเยอะที่สุดในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเป็นคณะฯ ที่ใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการจัดการเรียนการสอนทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ คณะฯ ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรม โครงการต่างๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของนิสิต Student First ดังนั้น การสนับสนุนการเรียนการสอนด้านอุปกรณ์ไอทีทัศนูปกรณ์ จึงมีความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ และมีความสำคัญต่อการส่งเสริมการสอนของคณาจารย์ให้ประสบความสำเร็จและราบรื่น คุณภาพการให้บริการด้านไอทีทัศนูปกรณ์ เป็นการนำสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ประเภท ไอทีทัศนูปกรณ์ ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและใช้ในการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ผู้สอน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานหรือผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้การเตรียมการสอนและการเรียนการสอนมีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถช่วยทุ่นแรงในการจัดการเรียนการสอนของคณาจารย์ได้ รวมถึงนิสิตที่เป็นผู้รับบริการทางอ้อมก็จะเกิดความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ด้วย ดังนั้น หากการนำอุปกรณ์ไอทีทัศนูปกรณ์เข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอนแล้วเกิดการชำรุดเสียหาย ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานไอทีทัศนูปกรณ์เหล่านั้นได้ หรือถ้าหากมีการใช้งานไปแล้วระยะหนึ่ง พบว่าเกิดการเสื่อมสภาพขึ้น อุปกรณ์ไอทีทัศนูปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่สามารถใช้งานได้เช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน ทำให้การจัดการเรียนการสอนของคณะฯ เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีคุณภาพตามที่กำหนดอีกด้วย รวมถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ ไอทีทัศนูปกรณ์ ต้องเป็นไปอย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (อาณัติ โสภาคุวัตร, 2563) คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้ คุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด (วิลาสสินี จงกลพิช, 2563) จึงเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านไอทีทัศนูปกรณ์ต้องให้ความสำคัญและถือปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการการปฏิบัติงานด้านไอทีทัศนูปกรณ์จึงเป็นงานบริการที่ต้องปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ คือสร้างความรู้สึกรู้สึกที่ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกทางบวก และให้บริการเหนือความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ พึงพอใจ และมีความสุขในการจัดการเรียนการสอน โดยได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการเรียนการสอนหรือการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ คือการสร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจให้กับผู้ใช้บริการทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและสร้างความประทับใจในการบริการที่ได้รับต่อการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งนับว่าเป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านไอทีทัศนูปกรณ์ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านไอทีทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ไอทีทัศนูปกรณ์ให้มีความทันสมัยในการปฏิบัติงานและใช้ในการเรียนการสอน มีการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 9,287 คน (คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2568) และใช้วิธีกำหนดสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำนวน 367 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คำนวณจากสูตรได้จำนวน 367 ผู้วิจัยเก็บได้จริงจำนวน 531 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการ	ประชากร (Population) (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (Sample) (คน)
นิสิตระดับปริญญาตรี	8,895	471
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	227	6
บุคลากรสายวิชาการ	111	39
บุคลากรสายสนับสนุน	54	15
รวม	9,287	531

ที่มา: คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2568

ขอบเขตเนื้อหา

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 3) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาเครื่องมือ จากศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ การให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ และความพึงพอใจในการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัย 5 ปีขึ้นไป เป็นผู้ตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เครื่องมือวิจัยโดยแบบประเมินเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) โดยข้อคำถามต้องมีค่า IOC รายข้อ มากกว่า 0.5 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี Try-Out กับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำมาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งคุณภาพการ ให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.557 - 0.836 และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.653 - 0.809 สอดคล้องกับ (Nunnally, 1987) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือการวิจัยมีคุณภาพ เหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.915 - 0.940 และความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.908 - 0.912 สอดคล้องกับ (Nunnally et al., 1994) ได้นำเสนอว่า การหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ใน ระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพที่เหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลวิจัย กับกลุ่มตัวอย่างได้ เพื่อดำเนินการขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน แบบเร่งรัด ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 16 ข้อ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมตรวจสอบความ ถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสาร

2) ดำเนินเก็บข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากร สายสนับสนุนของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2568

3) เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 531 ฉบับ รวม ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 30 วัน ดังนั้นแบบสอบถามที่นำไปวิเคราะห์ข้อมูลมี จำนวน 531 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 132.75 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker et al., 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบ กลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ จำนวนตัวอย่างของแบบสอบถามถึงจะมีความเหมาะสมและ เพียงพอต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน

- ร้อยละ (Percentages)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน F-test (ANOVA) ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เพศ		
1.1) ชาย	67	12.61
1.2) หญิง	445	83.80
1.3) LGBTQ	19	3.59
รวม	531	100.00
2) อายุ		
2.1) ต่ำกว่า 20 ปี	182	34.27
2.2) 21 - 30 ปี	291	54.80

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.3) 31 - 40 ปี	3	0.56
2.4) มากกว่า 40 ปี	55	10.37
รวม	531	100.00
3) ระดับการศึกษาสูงสุด		
3.1) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	423	79.66
3.2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	21	3.95
3.3) ปริญญาตรี	35	6.58
3.4) ปริญญาโท	18	3.38
3.5) ปริญญาเอก	34	6.43
รวม	531	100.00
4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
4.1) นิสิตระดับปริญญาตรี	471	88.70
4.2) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	6	1.13
4.3) พนักงานสายวิชาการ	39	7.34
4.4) พนักงานสายสนับสนุน	15	2.83
รวม	531	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.80 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 79.66 และสถานภาพของผู้รับบริการ นิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 88.70

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.42	0.60	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.56	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.54	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.51) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.42) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.41)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะกรรมการ บัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านรูปธรรมของการบริการ	4.50	0.52	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.75	0.65	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.56	0.56	มากที่สุด
ด้านความใส่ใจผู้รับบริการ	4.60	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ($\bar{x} = 4.75$) ด้านความใส่ใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.60$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.56$) และด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.50$)

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน (ANOVA)

คุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.159	0.580	2.306	0.101
	ภายในกลุ่ม	506	127.188	0.251		
	รวม	508	128348			

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

คุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.228	1.164	6.552	0.002*
	ภายในกลุ่ม	508	125.735	0.248		
	รวม	510	128.964			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม มากกว่า อายุ 21 - 30 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน (ANOVA)

คุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.815	0.704	2.819	0.025*
	ภายในกลุ่ม	504	125.803	0.250		
	รวม	508	128.619			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม มากกว่า ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสถานภาพของผู้รับบริการ แตกต่างกัน (ANOVA)

คุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.736	0.912	3.664	0.012*
	ภายในกลุ่ม	507	126.227	0.249		
	รวม	510	128.964			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสถานภาพของผู้รับบริการ พนักงานสายวิชาการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม มากกว่า นิสิตรดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ให้ความสำคัญกับการบริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้การปฏิบัติงานราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเมื่อเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของงานโสตทัศนูปกรณ์มีความสำคัญมาก ต่อการปฏิบัติงานของผู้รับบริการเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องได้และจำเป็นต้องไม่ได้ เป็นการรับรู้และสัมผัสจากการแสดงออกและพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการโดยตรง

ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของแต่ละช่วงอายุระดับการศึกษา และสถานภาพมีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง สำหรับผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการแต่ละเพศนั้น มีความต้องการและวัตถุประสงค์การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เหมือนกัน คือต้องการให้การปฏิบัติงานราบรื่น และมีสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเป็นบุคคลแรกที่ทำให้ผู้รับบริการได้สัมผัสกับการบริการ ทั้งนี้การมีความรู้ความสามารถ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีพฤติกรรมบริการที่สุภาพเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว จึงเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ควรมี และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ หน่วยงานควรให้ความสำคัญ กับการพัฒนาทักษะด้านการบริการ ฝึกอบรมและเพิ่มทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประมวล์ มียอด, 2561) พบว่าคุณภาพ

บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ต่อปัญหา และแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จัดการเรียนการสอน ที่จอดรถ ห้องน้ำ ต้องมีความสะอาด เรียบร้อย ลิฟต์เพียงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องขยายเสียง คอมพิวเตอร์ มีคุณภาพและมีความทันสมัย เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวไว้ว่า การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน และผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการ ที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไข ปัญหาในทันที และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติยา วิมลเมือง (2562) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคคล คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้รับบริการจะต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ผู้รับบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความใส่ใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากความสามารถในการบริการที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ารับบริการได้นั้น นักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์ต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สร้างความรู้สึกเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับบริการให้รู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ จากทักษะ ประสิทธิภาพ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ รวมทั้งการสื่อสารของผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ กิริยาท่าทางที่ดีให้ผู้รับเข้าบริการรู้สึกถึงความมั่นใจที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากการเข้ารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของการบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ นอกจากนี้ผู้บริหารของคณะฯ ต้องให้ความสำคัญ ส่งเสริม และสนับสนุน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานโสตทัศนูปกรณ์ให้มีความทันสมัย และมีความพร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิลาสินี จงกลพิช, 2563) พบว่า คุณภาพการบริการจากการที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ ถือได้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือและจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กมลชนก หมีปาน และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2564) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ช่วยให้กระบวนการทำงานของพนักงานที่ให้บริการ มีความเป็นระบบจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน สำหรับผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา, 2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการงานโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Siew-Phaik et al., 2011) พบว่า ลักษณะทางกายภาพของบริษัทหรือตัวพนักงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อิทธิพัทธ์ จันทร์สาคร, 2565) ผู้ใช้บริการอาคารมีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงาน อธิการบดีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ผู้บริหารของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะสามารถแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการ บุคลากรและนิสิตรับรู้ได้ถึงการบริการที่สัมผัสได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการของงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพต่อไป

2) ผู้บริหารของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านความใส่ใจผู้รับบริการ กล่าวคือความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ต้องมีความพร้อมในการให้บริการ รวดเร็วบริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ บุคลากรและนิสิต ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์กับปัจจัยอื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นที่สนับสนุนให้เกิดผลกระทบและความสัมพันธ์ ศึกษาปัญหาพร้อมอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3) ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ มากยิ่งขึ้น

หมายเลขจริยธรรมการวิจัย (IRB)

ระบุหมายเลขการขออนุญาตดำเนินการวิจัยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ แบบเร่งรัด เลขที่การรับรอง 367-317/2568 จากคณะกรรมการวิจัยจริยธรรมในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ประเภททุน อุดหนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามประกาศ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มติเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 7/2569 วันที่ 29 เมษายน 2569

การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ในต้นฉบับบทความ

เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำต้นฉบับบทความ ดังนี้

- 1) การใช้ Generative AI ตรวจสอบคำถูกคำผิด
- 2) การใช้ Generative AI การตรวจแก้ภาษา
- 3) การใช้ Generative AI การแปลภาษา
- 4) การใช้ Generative AI อ้างอิง

ทั้งนี้ผู้เขียนได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ความเหมาะสมของเนื้อหาด้วยตนเอง และเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดต่อเนื้อหาทั้งหมดของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ รวมถึงความถูกต้องของรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

คำชี้แจงบทบาทผู้พิมพ์ (CRediT Author Statement)

จิตรณรงค์ นาใจคง: การคิดค้นแนวคิด; การจัดการข้อมูล; การเขียนต้นฉบับบทความ; การทบทวนต้นฉบับบทความ; การพัฒนาโปรแกรม; การตรวจสอบความถูกต้อง; การสร้างภาพประกอบ; การดำเนินการวิจัย; การประสานงานโครงการ; การพัฒนาโปรแกรม; การตรวจสอบความถูกต้อง **ยุทธชัย เกราะแก้ว:** การออกแบบระเบียบวิธี; การจัดหาทุนวิจัย; การทบทวนต้นฉบับบทความ; การวิเคราะห์เชิงรูปแบบ

เอกสารอ้างอิง

- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). *คุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม* (รายงานผลการวิจัย). นครปฐม: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กมลชนก หมีปาน และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2564). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งเจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด* (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2568). *ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. สืบค้นจาก <http://mbs.msu.ac.th>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้นฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์
- ประมวล มียอด. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการตรวจสอบเครื่องมือวัด และเครื่องเตือนภัยแก๊สรั่วในอุตสาหกรรมยานยนต์: บริษัท เอ็มทูพี เทคโนโลยี จำกัด* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ภูมิศึกษา บริษัทเอ็น เค แล็บทอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อติตยา วิลมเมือง. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อาณัติ โสภาคภูวตร. (2563). *สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนด้านสัตวศาสตร์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* (น. 315-330). การประชุมภาคใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อิทธิพัทธ์ จันทร์สาคร. (2565). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสารสนเทศส่วนบุคคลภายในอาคารสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley & Son.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall International.

Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Siew-Phaik, L., Ayankunle, A. Taiwo., Hanisah, M. Salim., & Alan, G. D. (2011). Service quality and customer atisfaction in a telecommunication service provider. *Pedro's Journal*, 11, 24-29.