

รายงานการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์

THE CLIENT'S SATISFICATION OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT
OF THE SCHOOL OF ADMINISTRATIVE STUDIES

ภัคสุณีย์ ดวงงา
บงกชมาศ เอกเอี่ยม
กฤษฎดา พาภูมิ

วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2552

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์

ชื่อคณะผู้วิจัย 1. นางสาวกศุณีย์ ดวงงา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาศ เอกเอี่ยม
3. นายกฤษดา ผาภูมิ

สาขาวิชาที่ทำการวิจัย สาขาบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่อประสานงานกับวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ 2) ศึกษาถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่อประสานงานกับวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 3) ศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ทุกคน นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ทุกชั้นปี ภาคปกติ สังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และผู้มาติดต่อประสานงานกับวิทยาลัยบริหารศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงบรรยายและเชิงปริมาณด้วยการใช้ สถิติร้อยละ ผลการวิจัยปรากฏดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ในเรื่องของความพอใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละครั้งให้แล้วเสร็จโดยไม่ปล่อยให้ค้างคั่ง มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของนักศึกษา

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับปานกลาง ในเรื่องของการมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้และการกรอกข้อความ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากในเรื่องของสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบ

นักศึกษา ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเรียนของนักศึกษามีราคาแพง ต้องการให้มีการขึ้นแจ้งในรายละเอียดของค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน ขาดความสะดวกในการบริการ บุคลากรไม่ค่อย

ให้ความสะดวก ลำช้าในเวลาขอติดต่อ ควรมีอาคารเรียนเป็นของวิทยาลัย เพื่อให้การจัดการมีความพร้อมและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อยากให้เปลี่ยนชื่อจาก “วิทยาลัยบริหารศาสตร์” เป็น “คณะรัฐศาสตร์” จะได้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ควรมีห้องสำหรับการติดต่อสอบถามสำหรับนักศึกษาโดยเฉพาะ อาจารย์มีเวลาพบปะนักศึกษาน้อย ควรจัดระบบบริการให้เป็นระบบ มีที่นั่งพักระหว่างรอการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในเรื่องของการให้บริการ ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในเรื่องของการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในเรื่องของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจ ในระดับมากเกี่ยวกับการมีห้องน้ำที่สะอาด

4. ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไป

บุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจ ในระดับมากในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจ ในระดับมากในเรื่องของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับการมีห้องน้ำที่สะอาด

5. บุคลากรสังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์พบปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ในเรื่องของจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนน้อย แต่ละคนมีภาระงานมาก การประสานงานของแต่ละส่วนงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรยังไม่ชัดเจน ความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันแบบวัฒนธรรมองค์กรยังไม่เด่นชัด การแบ่งสายงาน แบ่งระดับตำแหน่ง ทำให้ไม่มีความเสมอภาคด้านความคิด มีการทำงานเกินขอบเขตที่รับผิดชอบ

6. บุคลากรสังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ คือ ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่อประสานงาน ให้รับทราบข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น ควรมีการรวมกลุ่มและลดช่องว่างระหว่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ควรมีการบริหารจัดการโดยการแลกเปลี่ยน และยกระดับความรู้ในทุกส่วนงานขององค์กร

7. บุคลากรสังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ได้เสนอแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การออกนอกระบบ คือ ผู้บริหารควรขับเคลื่อนองค์กรด้วยความเข้มแข็ง สร้างความชัดเจนในนโยบายขององค์กร กำหนดนโยบายเชิงรุก ควรมีกฎ ระเบียบ ที่แน่นอนและชัดเจนรวมถึงแนวนโยบายของวิทยาลัย และมีความชัดเจนในแผนงาน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม และได้รับการสนับสนุนทุกด้านจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สร้างกิจกรรมให้คนในองค์กรทุกระดับมีความรัก สามัคคี และร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

Title The client's satisfaction of administrative management of The School of Administrative Studies

Author Miss Phaksunee Duangnga
Assist, Prof.Dr.Bongkochmas Ek-Iem
Mr.Kridsada Phapoom

Area of study Administrative Study

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to study the client's satisfaction of administrative management of the School of Administrative Studies 2) to study the clients' opinions and suggestions 3) to study the efficiency method to develop the administrative management of the School of Administrative Studies

The population of this study is all staffs of S.A.S (The school of Administrative Studies), students of The S.A.S. and other clients who contact The S.A.S.. the data is analyzed by using descriptive analysis. The results are shown as follows;

1. The staff's satisfaction.

The study shows that the staffs are very satisfy with their jobs, especially, when they get their work done on time. They are pretty satisfy with 5 managements.

2. The student's satisfaction.

The students are pretty satisfy with the administrative management; such as, supervise on services. The students are fairly satisfy with facilities and the process of service; such as, the application forms, clean place.

For their suggestions, the students suggested that the cost of expense are too expensive. S.A.S. must show the detail of expenses, staff must give suitable service, S.A.S. should have their own building and should change the name from "The School of Administrative Studies" to "The Faculty of Political Science". The S.A.S. should

have student service room. The faculties don't have a time to advise student. S.A.S. should have place for the students for wait.

3. The other staffs of MJU. satisfaction

The other staffs of MJU. pretty satisfy with the service and good knowledge of the staffs. They are fairly satisfy with quick service. They are pretty satisfy with step of service and clean toilet.

4. The other client's satisfaction

The other clients pretty satisfy with knowledge of the staffs. They are fairly satisfy with quick service. They are pretty satisfy with step of service and clean toilet.

5. The staff's problem

The staffs of the S.A.S. have problems with administrative management about a few staffs. Each person have to do hard work. There is a problem of The communication between persons in the office.

6. The staff's opinion and suggestion with S.A.S. management

The suggestions is that S.A.S. should provide more information for staffs, students, and others. The S.A.S. should improve knowledge for every part.

7. The staffs suggest about the efficiency method to develop the administrative management of S.A.S. The suggestions is that the leader should be strong in their management, make clear of the policy, rule and structure. Everybody of the institute should have a chance to participate and received supports. The staffs should have a chance to develop their competency. S.A.S. should created activities for everybody to participate in order to reach the goal of the institute.