

M. 128566

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



นางสาวอิสริยา ใจชื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : นางสาวอิสริยา ใจเชื้อ

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรรณคำ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไรสง)

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

กรรมการ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย : นางสาวอิสริยา ใจชื่อ

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ศัญญา เคนาภูมิ
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

ปีการศึกษา : 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ และชั้นปีการศึกษา ใช้สถิติ One - Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการ ข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook, Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

Title : Service Quality of the Faculty of Political Science and Public Administration
Rajabhat Maha Sarakham University

Author : Mrs. Isriya Jaisue

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University

Advisor : Associate Professor Dr. Sanya Kanaphum
Associate Professor Dr. Saovalak Kosonkittiumporn

Year : 2019

ABSTRACT

The objectives of this research were to study level of opinion about service quality of the Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University. To compare of level of opinion about service quality and other suggesting. The study was conducted using 291 people, Sampling technique with Taro Yamane method. The research instruments was a rating - scale questionnaire. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (S.D.) and Compared personal factor of gender and using statistic t - test and compared factors of age and position using statistic One - Way ANOVA

The results of research were as follow : (1) The overall of opinion about service quality of the faculty in political science and public administration at a high level. (2) To compare of opinion about service quality classify by gender, age and academic year were not difference (3) The study also suggested : Should be a communicate channel for information service via Facebook and group line, should serve during lunch break, there should be enough staff to service, should be facilities such as sufficient modern computers and should be a clean property.

Keywords : Service, quality, Faculty of Political Science and Public Administration

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. สัตยา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไชสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสน - ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกคน และเพื่อนๆ รปม. ร่วมรุ่น ที่ให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยตลอดมาประ โยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา - มารดา ตลอดจน บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประศาสน์การศึกษาแก่ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
นางสาวอิสริยา ใจซื่อ

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา	25
2.4 บริบททั่วไปของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41

หัวเรื่อง	หน้า
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผล	61
5.2 อภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	73
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	84
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการทำวิจัย	88
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	90
ประวัติการวิจัย	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	รายชื่อนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560	30
3.1	รายชื่อประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	38
4.1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	46
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	47
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	48
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	49
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	50
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	51
4.8	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มี เพศ ต่างกัน	52
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	53

ตารางที่	หน้า
4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	54
4.11 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	55
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	80
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	36
จ.1	การสัมภาษณ์ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	89



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานศึกษาที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรคผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ต่อไป มหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษามาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมเป็นสำคัญ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญส่วนที่เกี่ยวข้องกับนิสิตในทุกด้าน จะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยคุณภาพ การบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง การบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้าง การบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการ ได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ การให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคาพูดบอกกล่าวผู้รับ บริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับ บริการเกิดความพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2550)

การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้นักศึกษาทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนักศึกษาเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควร ที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว

ตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้น การให้บริการการศึกษาจึงเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนช่วยผู้เรียนที่ด้อยโอกาสหรือขาดความพร้อมสามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกับผู้เรียนรายอื่น และเมื่อผู้เรียนไม่มีอุปสรรคในการเรียนจึงทำให้ไม่ต้องหยุดพักการศึกษาและสามารถสำเร็จการศึกษาได้ภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งนอกจากจะเป็นโอกาสให้แก่ผู้เรียนในการเลือกดำเนินชีวิตของตนไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือประกอบอาชีพแล้วยังผลให้ภาครัฐไม่ต้องแบกรับภาระในการจัดสรรงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาแต่สามารถนำงบประมาณในส่วนนี้ไปพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นการให้บริการทางการศึกษาจึงถือว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการให้ความรู้ทางด้านวิชาการด้วยเช่นกัน (ปิยวรรณ เกาะแก้ว, 2550)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นองค์กรหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก คือ ให้บริการการศึกษา บริการส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียภายใต้อุดมการณ์ที่ว่า “มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม” ให้การศึกษาทำงานวิชาการและวิชาชีพขั้นสูงเพื่อพัฒนา “คน” ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ โดยการผลิตบัณฑิตระดับสูงกว่าปริญญาตรีในสาขาที่เป็นความต้องการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศการพัฒนา และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้ดีของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริงองค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม, 2545, น. 41)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้เปิดสอน สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ และสาขาวิชารัฐศาสตร์ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ได้เปลี่ยนชื่อ “วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง” เป็น “คณะนิติศาสตร์” ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้แยกสาขาวิชารัฐศาสตร์ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ออกจากคณะนิติศาสตร์ แล้วจัดตั้งเป็นคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นมาตั้งแต่นั้น เป็นต้นไป จะเห็นได้ว่าคณะฯ มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพในการที่จะตอบสนองตลาดแรงงานในปัจจุบันได้ การให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย หรือมองข้ามซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ ตั้งแต่แนวนโยบายในการบริหารบุคลากร เครื่องมือ / อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญ คือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันคุณภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการและคำแนะนำที่ถูกต้อง จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนั้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่องานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

1.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาพื้นที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ชั้นปีการศึกษา

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร คือ จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560 จำนวน 1,055 คน ประกอบด้วย

1) สาขาวิชารัฐศาสตร์	จำนวน 532 คน
2) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	จำนวน 523 คน
รวม	จำนวน 1,105 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 291 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973, p. 727)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพบริการ” หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่น ในทางที่ดี

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกคน จะได้รับการปฏิบัติในแนวปฏิบัติเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และจะใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง มีการให้บริการจะต้องตรงเวลา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา ระยะเวลาในการให้บริการอยู่ในความเหมาะสม แจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการในเวลาพักเที่ยง เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ อย่าง มีการปรับปรุง

อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการให้บริการนอกสถานที่

“คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” หมายถึง คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ตั้ง 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาดอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา
4. บริบททั่วไปของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality) ไว้หลากหลาย โดยคำว่า คุณภาพ ก่อนข้างที่จะเป็นนามธรรม และมีหลายมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมารวบรวม ไว้ดังนี้

ประวิทย์ และวิจิตรา จงวิศาล (2537, น. 25) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ผู้รับบริการ หรือทำให้ผู้บริโภค หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ฉัตรกฤษณ์ เสงรณ์นันทน์ และคณะ (2546, น. 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

Feigenbaum (1991, p. 7, อ้างถึงใน สุภกานต์ อโนมะศิริ, 2547, น. 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ ที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากความหมาย ของคุณภาพดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจและมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

2.1.2 ความหมายของบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ (Service) ไว้หลากหลาย ดังนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, น. 13, อ้างถึงใน สุขกานต์ อโนมะศิริ, 2547, น. 7) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภค เกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึก คุ่มค่า ที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

วีรพงษ์ เกลิมวิระรัตน์ (2539, น. 8) ได้ให้ความหมายบริการ (Service) หมายถึง พฤติกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้แก่บุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น กำหนดคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ขณะบริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, น. 36) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ หรือสัมผัสได้ยากแต่เสื่อมสลายง่าย และผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างแล้วส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้ประโยชน์หรือเพื่อเกิดความสะดักสบายในเวลานั้น หรือทันทีทันใดที่เกิดการบริการนั้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2544, น. 88) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้ฝ่ายอื่น โดยที่ไม่อาจมองเห็น และไม่เกิดผลว่ามีกรเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เกิดขึ้นการผลิตอาจจะ หรืออาจไม่ผูกติดกับตัวสินค้า

นิตยาพร เสมอใจ (2545, น. 10) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่า เป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำ เพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 9) ได้ให้ความหมายของบริการว่า หมายถึง กิจกรรม ของกระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้จากความหมายของ การบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรม หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการขั้นตอน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 16) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การกระทำที่เป็นขั้นตอน และแสดงเป็นผลงานออกมาจากผู้ให้บริการส่งให้กับลูกค้า การบริการบางครั้ง มีสินค้าผลิตภัณฑ์ ประกอบในการบริการด้วย

Kotler and Armstrong (1996, p. 82) กล่าวว่าบริการ คือ กิจกรรม หรือผลประโยชน์ ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนออีกฝ่ายหนึ่ง สมิต สัจฉกร (2543, น. 13) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าเป็นการปฏิบัติในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

Christopher and Lovelock, et al. (2002, pp. 123 - 126) ได้ให้นิยามของคำว่า บริการไว้ 2 ความหมายด้วยกัน คือ

1. บริการเป็นปฏิกริยา หรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่า กระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ และ ไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้า ในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการ หรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลง มาให้

2.1.3 ความหมายของคุณภาพบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 10) คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องของ บริการกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการ ไปแล้ว

ทองหล่อ เดชไทย (2540, น. 22) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่จะให้ผู้ใช้บริการ ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ หรือคาดหวัง ซึ่งสามารถสรุปจุดเน้นเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. ความพยายามอย่างต่อเนื่อง
2. สมาชิกทุกคนในองค์กร
3. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, น. 9) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954, p. 12) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millett เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ผู้วิจัยสรุปดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในแนวปฏิบัติเดียวกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และจะใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง มีการให้บริการจะต้องตรงเวลา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา ระยะเวลาในการให้บริการอยู่ในความเหมาะสม แจ่มเจื่อนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ล่วงหน้าแก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการในเวลาพักเที่ยงเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ อย่าง มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการให้บริการนอกสถานที่

Higgins, et al. (1991, p. 17, อ้างถึงใน ธรรมนูญ มานิตย์, 2540, น. 41) กล่าวว่า ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเกณฑ์ของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 10 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เป็นความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ ผลิตภัณฑ์นม ได้ทันทีทันใด เป็นต้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเฉื่อยชาแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธา

และไม่คาดหวังที่จะได้รับการอย่างทันที บุคคล หรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้ว ยังเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงาน ด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานบริษัท ได้รับการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลาย ทั้งมีความต้องการใช้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลายพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสบายใจได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยา และวาจาสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาทงดงามให้ความเป็นมิตร และนับถือในตัวลูกค้า ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกิริยาแข็งกระด้าง พูดจาก้าวร้าวหยาบคาย ดังนั้นการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ จึงต้องเป็นผู้มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมีความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะย่อมเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาทการรู้จักที่ค่าที่สูงที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างรัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูล แก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กรด้วยเหตุผลที่ว่า การให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างดั่งแท้ เพื่อจะได้อธิบาย หรือให้คำชี้แจง ช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์ และความเชื่อถือได้ขององค์กร รวมทั้ง บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียงมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กร และบุคลากรที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้องเป็นที่ยอมรับในการให้บริการมีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย ปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าผู้ใช้บริการ

9. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

Parasuraman and Berry, et al. (1985, pp. 201 - 203) and Zeithaml and Bitner (1996, p. 114) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอ สวยงาม

1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน มีความทันสมัยพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง

1.3 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด ตลอดจนมีท่วงทีในการทำงานที่คล่องแคล่ว เป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้ (Lerence and Barbara, 1988)

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นมุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้สามารถแสดงที่จะผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้ และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ (จิตตินันท์ เศษคุปต์, 2549, น. 15) ผู้ให้บริการที่จะส่งผลให้เกิดบริการที่มีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ เพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องใช้ทั้งแรงกายและแรงใจอย่างมากในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและช่วยเหลือให้เขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3.2 มีทัศนคติที่ดี บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตร นำคบหาและต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เพราะเมื่อผู้รับบริการยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีจิตสำนึกของการบริการ ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยมหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ และมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใดก็จะต้องมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ และความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.4 มีความสามารถในการปรับตัว งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุก ๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยเหตุนี้เอง ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเองมีความอดทนอดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกต และมีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างรอบควมมีไหวพริบ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความรู้ในงาน และความมีทัศนคติของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการตลอดจน เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าสามารถแสดงให้ลูกค้าไว้วางใจและมั่นใจว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะมากพอที่จะให้บริการได้

5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือ การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

ต่อกันจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพให้เกียรติ มีการบริการ 24 ชั่วโมง ในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้น ๆ ตลอดเวลา (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547, น. 55)

5.1 วิธีการดูแลเอาใจใส่ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้ให้บริการมี 4 ประการ คือ

5.1.1 ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคลเป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะของบุคคล

5.1.2 การสนับสนุนให้กำลังใจ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ

5.1.3 การให้ข้อมูลข่าวสารการบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ มีทั้งสิ่งที่เป็นทางการ คือ การสอน และไม่เป็นทางการ คือ การให้ข้อมูลเรื่องทั่ว ๆ ไป

5.1.4 การแสดงออกถึงความรู้สึกและทักษะเชิงวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชน และผู้รับบริการให้รับรู้ว่ามีความเฉพาะอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

5.2 การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ในการให้บริการหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่จะต้องวัดจาก 5 องค์ประกอบข้างต้น แต่ถึงอย่างไรทั้ง 5 องค์ประกอบ ลูกค้าก็ให้ความสำคัญแตกต่างกันซึ่งก็เป็นสัดส่วนที่ต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่าเป็นการบริการในอุตสาหกรรมใดด้วย

5.2.1 โดยช่วงว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจะเป็นส่วนที่ทำให้ไม่สามารถเติมเต็มความคาดหวังนั้น ๆ ได้ (Parasuraman, et al., 1988) พบว่า มีสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูง ก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการให้มีคุณภาพนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วย ช่องว่าง 5 ช่อง

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของผู้บริหาร โดยทั่วไปผู้บริการอาจไม่ทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหาร เรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ และการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ แม้ว่าผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ และทราบถึงความสำคัญแต่ไม่ได้นำมากำหนดเป้าหมาย

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้ และบริการที่ให้ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้อ้างอิงกำหนดไว้ จึงทำให้บริการไม่มีคุณภาพ

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริง และการสื่อสารให้ผู้มารับบริการรับทราบการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการที่ให้นั้นมีผลต่อบริการที่จะได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้นั้น อาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้อ้างอิงเป้าหมายของคุณภาพไว้ล่วงหน้า

การเกิดปัญหาจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องนั้น เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสาเหตุที่อาจจะมาจากลักษณะแนวโน้มทางการตลาด การขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง การมีระดับชั้นของการบังคับบัญชามากเกินไป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงาน การรับรู้ต่อความเป็นไปได้ การทำงานเป็นทีม การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง ระบบการนิเทศควบคุมงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารแนวราบ และการในสัญญาที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้บริการที่ผู้มารับบริการรับรู้เป็นผลจากบริการที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการที่ให้ผู้รับบริการรับทราบ และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นก็เกิดผลจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเอง และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ ถ้าหากบริการที่จัดให้ นั้น ผู้รับบริการได้รับรู้ว่าดีกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวังไว้บริการนั้น จะถูกจัดว่ามีคุณภาพแต่หากบริการที่รับรู้ด้วยกว่าที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการก็จะประเมินว่าบริการไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพ

Berry (1988, อ้างถึงใน ชุตีวรรณ บัวอินทร์, 2551, น. 56) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้า มักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกิดเกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

สรุป จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพ จึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย และไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.1.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัย และอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

2.1.3 ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

2.1.3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2.1.3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึก คุ่มค่ากับการจ่ายเงิน เพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

2.1.3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2.2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการ หรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

2.2.1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้การจัดการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงาน ใ่อ่านวยให้ผู้ปฏิบัติงานทางานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกร หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2.1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทางานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ / นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

2.2.1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะที่ให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate

Outcome) เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ / นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้เวลาน้อยที่สุด และบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลักช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลัง และสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process)

และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

3) ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณ หรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึ่งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึ่งพิงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้

อย่างเหมาะสม

2.2.2 วิธีสร้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้ 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน 2) กำหนดขอบเขตของการบริการ 3) ศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลผู้ติดตาม 5) กำหนดเครื่องบ่งชี้ 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนา 7) วางกลไก ในการเก็บข้อมูล 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้ 9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้ 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจนมีการกำหนดตัวอย่าง หรือแหล่งของข้อมูล เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

2.2.2.1 วิธีการ และขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรอยู่ในกรอบแนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม และการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบความไว และความจาเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริงเป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อยคุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้มากน้อยเพียงใดมีความผิดพลาดในการวัดมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วราพรธม สันตสันะโชค (2540, น. 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543, น. 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งานผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ทัศนีย์ ศิลาวรรณ โฉม (2544, น. 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จันทอง (2544, น. 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ และความรูสึก เป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

ธีรคติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความ พึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้า จะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจาก คุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่ง ไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางราย อาจมีความ ต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการ ได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไป ในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผน โบราณ ในครั้งแรกร้องต้องการการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู ความสามารถ ความพร้อมในด้าน ร่างกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไป กว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคาร ในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้า จะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้ คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง ที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคาร ซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การประเมินสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

McCormick and Tiffin (1963, p. 298) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการ ที่จะได้รับการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลอื่นแล้วได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

Good (1973, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมด

หรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนความเครียด ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Willard and Teece (1983, p. 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กรบางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จบางคนอาจพอใจ เพราะลักษณะงานแต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Kotler (1996, p. 40) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้า และบริการนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับบริการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้น จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ความพึงพอใจได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความ

2.2.2.1 ต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับสูง ต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 311) ซึ่ง มาสโลว์ ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคล ต่อไป

2) ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3) ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confidence)

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self - Actualization) มาสโลว์ คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2.2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง Expectancy Theory Vroom (1964, อ้างถึงใน พิระพงษ์ เติษตระกูล, 2543, น. 11) ได้นำแนวคิดทฤษฎีนี้ มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วูม ได้อธิบาย ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) บุคคล จึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง จึงอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1) พฤติกรรมจะถูกกำหนด โดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และความคาดหวังไม่เหมือนกันจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ ซึ่งในการที่จะตัดสินใจเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3) บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจ ความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจ และให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

อย่างน้อยแค่ไหนคนมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขา มองเห็นว่า จะก่อให้เกิดผลที่ติดตามที่ไม่ต้องการทฤษฎีของ (Herzberg, 1959, p. 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะ ตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

4.1) ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความสำเร็จในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงานสถานะของงานตัวของงานที่ทำสภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

4.2) ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงานความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงานต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่า ความพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ของคน ๆ นั้น และเมื่อได้รับการตอบสนองความคาดหวัง จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าได้รับการตอบสนองมากเกินไปเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไม่เท่ากัน ทั้งนี้ อาจมาจากประสบการณ์ สถานการณ์ หรือแม้กระทั่งเป้าหมายของความคาดหวังนั้น ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา

2.3.1 ความหมายของงานบริการการศึกษา

งานบริการด้านการศึกษานับว่ามีความสำคัญมาก เมื่อมองให้ลึกลงไปจะเห็นว่าการศึกษาเป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ฉะนั้นการให้บริการด้านการศึกษาที่ดีจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจที่จะศึกษาต่อไป งานบริการทางการศึกษาได้มีการศึกษาใช้คำที่แตกต่างกันแต่มีความหมายเดียวกัน ได้แก่ งานบริการการศึกษา (Student Personnel Service) งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) และงานบุคลากรนักศึกษา (Student Personnel Work)

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544, อ้างถึงใน อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 10) โดยงานบริการทางการศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาในแง่ของการให้สวัสดิการ และพัฒนาการของนักศึกษา ซึ่งได้รับอิทธิพลจากวิชาสังคมศาสตร์ในด้านการตั้งสมมติฐานการวิจัยตลอดจนการเกิดมโนภาพ ซึ่งวิธีการจัดจะยึดหลักการทางกฎหมายและอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน

Williamson (1950, อ้างถึงใน ทวิช สิงห์ปลอด, 2542, น. 9) ให้ความหมายว่างานบุคลากรนักศึกษาเป็นโปรแกรมการดำเนินงานสำหรับนักศึกษาและแนวคิดเกี่ยวกับนักศึกษาที่เน้นถึงการบริหารโดยทั่วไป ของสถาบันที่จะช่วยนักศึกษาแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ (Good, 1973)

Good (1973, อ้างถึงใน กรนิภา หลีกกุล, 2544, น. 24) กล่าวว่า งานบุคลากรนักศึกษาหมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่างที่จะจัดให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษา และเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา ซึ่งอาจจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนวการศึกษา และอาชีพ สวัสดิการนักศึกษา การจัดหางาน การบริการ หอพัก และที่ปรึกษาองค์การนักศึกษา

Hoop (2011, อ้างถึงใน ดรุณี คงสุวรรณ, 2549, น. 12) ได้เพิ่มเติมว่า งานบริการนักศึกษาหมายถึง โปรแกรม หรือบริการที่ทางสถาบันจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการความใฝ่ฝันในสถาบัน ความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ ทั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

สรุปได้ว่างานบริการการศึกษา หมายถึง การดำเนินงาน หรือบริการในด้านการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาจัดบริการให้แก่นักศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคมและจิตใจในลักษณะการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการศึกษาเพื่อที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาทางการศึกษาทั้งทางด้านวิชาการสวัสดิการ และความเป็นอยู่ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตน และสังคม ซึ่งแต่ละสถาบันจะจัดหน่วยงานให้บริการแก่นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

2.3.2 หลักในการให้บริการงานบริการการศึกษา

หลักการให้บริการงานบริการการศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนิสิตนักศึกษาต้องสอดคล้อง และเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรของสถาบัน วิธีการเรียนการสอน นโยบายการบริหาร การเลือกคณะ ภาควิชาหรือหน่วยงานและวินัยต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมงานทั้งสถาบัน โดยยึดนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก (อุไร สุทธิชัย, 2540, น. 13 - 14) ดังนี้

2.3.2.1 ตระหนักในความแตกต่างของแต่ละบุคคลในกลุ่มนิสิตนักศึกษาและมีความเข้าใจว่าการที่แต่ละคนมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกัน โดยมีเอกลักษณ์เฉพาะตนไม่ใช่เรื่องที่แปลกประหลาดอะไร แต่ต้องเป็นเรื่องที่ต้องคาดคิดไว้ล่วงหน้าได้ และวางแผนที่จะรับลักษณะความแตกต่างเหล่านี้

2.3.2.2 นิสิตนักศึกษาแต่ละคนจะได้รับการยอมรับ และได้รับการปฏิบัติโดยถือเป็นส่วนทั้งหมดที่มีคุณค่าของมหาวิทยาลัยแต่ละคนจะได้รับการพัฒนาทั้งหมดในทุก ๆ อย่าง ขณะที่เข้ามาใช้ชีวิตในรั้วสถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น

2.3.2.3 ในด้านการสอน การแนะแนว กิจกรรมนักศึกษา และความพยายามที่จะจัดกิจกรรมวิชาการต่าง ๆ ของสถาบันจะต้องเริ่มจากความเป็นจริง จากบุคคลที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น มิใช่จากจุดที่มหาวิทยาลัยต้องการจะพัฒนา โดยคาดคะเนจากนิสิตนักศึกษา โดยเฉลี่ยทั่วไปความทะยานอยาก ความสนใจ และความจำเป็นของแต่ละบุคคล ควรเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับ Williamson (1998, อ้างถึงใน ทวิช สิงห์ปลอด, 2542, น. 12) กล่าวว่า หลักการจัดงานบุคลากรนักศึกษาต้องให้สอดคล้อง และสนองความต้องการของนิสิต นักศึกษา โดยได้ให้แนวคิดไว้ 5 ประการ ต่อไปนี้

- 1) การให้การศึกษานในสถาบันชั้นสูงจะต้องพยายามให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน
- 2) การส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม สักยภาพ และความแตกต่างของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน
- 3) การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นการเพียงพอ บริการ และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการ และสังคม ตลอดจนการบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษารวมทั้งสิ้น
- 4) บรรยากาศทางวิชาการและประชาธิปไตยเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่ามากกว่าการใช้อำนาจ

5) สังคมมนุษย์ไม่คงที่ธรรมชาติของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา วิทยาการสมัยใหม่เกิดขึ้นเสมอ การบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ทันกับความเปลี่ยนแปลง และสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ในปัจจุบันนอกจากนี้ สภาการศึกษาแห่งอเมริกา (กรนิภา หลีกกุล, 2544, น. 27) ได้เสนอแนวคิด ซึ่งถือเป็นหลักในการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่สำคัญ 4 ประการ คือ

5.1) การปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษาไม่ควรมองเป็นเพียงนิสิตนักศึกษา แต่ควรมองถึงความเป็นคนคือควรพิจารณาถึงพัฒนาการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา

5.2) นิสิตนักศึกษาแต่ละคนควรได้รับการยอมรับในความมีเอกลักษณ์ของตนเอง

5.3) สิ่งแวดล้อมของนิสิตนักศึกษาเป็นเรื่องของการศึกษา และควรนำมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางพัฒนาการอย่างสูงสุด

5.4) ความรับผิดชอบหลักของความเจริญเติบโตในเรื่องส่วนตัว และสังคมของนิสิตนักศึกษาขึ้นอยู่กับตัวของเขา และคุณสมบัติของเขาเอง

สรุป จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของงานบริการการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า งานบริการการศึกษา จัดตั้งขึ้นมาเพื่อเสริมสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ โดยภารกิจส่วนใหญ่จะเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลนักศึกษาในทุก ๆ ด้าน ในรั้วมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างราบรื่น สนุกสนาน มีความสุข และได้รับประโยชน์ด้านการพัฒนาจิตใจ ร่างกาย สมองอารมณ์ ได้เต็มบริบูรณ์

2.3.3 ขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษา เป็นงานที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในสถาบัน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาออกจากสถาบันขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษาจะมีรูปแบบใดขึ้นอยู่กับปรัชญา ความมุ่งหมาย และแนวคิดของแต่ละสถาบันรวมทั้งความสามารถและทรัพยากรของสถานศึกษานั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปงานบริการการศึกษามีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ 2 ประการ (อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 16) คือ ภาระหน้าที่ที่กระทำต่อนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่และภาระหน้าที่ของบุคลากรนิสิตนักศึกษาที่กระทำต่อกระบวนการเพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนากระบวนการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภาระหน้าที่ของบุคลากรนิสิตนักศึกษาที่กระทำต่อกระบวนการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.3.3.1 ภาระหน้าที่ในด้านประสานงานภายใน (Internal Coordinating Functions) เป็นงานเกี่ยวกับการสร้างบูรณาการ และการให้บริการ ได้แก่

- 1) งานในสำนักงานของฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา
- 2) ระเบียบนิสิตนักศึกษา กระบวนการเก็บและจัดทำข้อมูล
- 3) การอบรมบุคลากรเกี่ยวกับงานบุคลากรนิสิตนักศึกษายณะปฏิบัติงาน
- 4) การหาทุนเพื่อนำมาใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิตนักศึกษา

2.3.3.2 ภาระหน้าที่ในการปฐมนิเทศ (Orienting Functions) เป็นงานที่ทำให้เกิดความชัดเจนในปัญหาต่าง ๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาลัย นิสิตศึกษา และชุมชน ได้แก่

- 1) การสรรหา หรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษา
- 2) การรับนิสิตนักศึกษาเข้าเรียน
- 3) การทดสอบ (เพื่อรับนิสิตนักศึกษา การวางตัวในแง่วิชาการ และการปฐมนิเทศทางอาชีพ)

- 4) การจัดปฐมนิเทศ
- 5) การให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เช่น วิชาการ เป็นต้น
- 6) การให้คำแนะนำแก่นิสิตนักศึกษาชาวต่างประเทศ
- 7) การให้ความช่วยเหลือในด้านเงินทุนและช่วยให้ค้นพบสิ่งที่ตนเองสนใจ
- 8) บริการวางตัวบุคคล
- 9) การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาเท่ารวมทั้งการติดตามผล
- 10) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

2.3.3.3 ภาระหน้าที่ในการให้ความสนับสนุน (Supportive Functions) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสนองตอบทางด้านร่างกาย และอารมณ์ของนิสิตนักศึกษา เพื่อช่วยให้เกิดความเจริญงอกงามทางด้านสติปัญญาอย่างเต็มที่ เช่น การให้คำปรึกษาในการปรับตัว การเรียนรู้ รวมทั้งการกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน การแก้ไขเกี่ยวกับการพูด และการฟัง และการบริการสุขภาพในด้านทางการแพทย์ และจิตวิทยา เป็นต้น

2.3.3.4 ภาระหน้าที่ทางการศึกษา (Educative Functions) หน้าที่นี้เป็นกิจกรรมร่วมหลักสูตร (Co - Curricular Activities) ซึ่งมุ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้โดยตรงอย่างเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนด้วย เช่น การให้คำแนะนำแก่อาจารย์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ในด้านการตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ส่วน Johnson (1994, อ้างถึงใน ทวิช สิงห์ปลอด, 2542, น. 16) ได้แบ่งขอบข่ายของงานบุคลากรนักศึกษาโดยเน้นการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) บริการจิตวิทยา (Psychological Service) บริการนี้ให้ความช่วยเหลือในการวินิจฉัยปัญหาในเรื่องการเรียน และการปรับตัวให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

2) บริการสังคมสงเคราะห์ (School Social Service) บริการนี้เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาในด้านการปรับตัว นักสังคมสงเคราะห์จะทำงานร่วมกับสถานศึกษา บ้าน และชุมชน เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาของนักศึกษา

3) บริการด้านสุขภาพ (Health Service) บริการนี้เกี่ยวกับการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษา บริการนี้รวมทั้งการทำงานของคณะแนะแนวนักศึกษาโดยปกติมักจะกระทำโดยตรงโดยนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์

4) บริการจัดวางตัวบุคคลหรือบริการจัดหางาน (Placement Service) บริการนี้พบบ่อยในสถาบันการศึกษาใหญ่ ๆ บริการนี้มีหน้าที่เช่นเดียวกับองค์การจัดหางานสำหรับนักศึกษาที่จบการศึกษา

5) บริการการวิจัยรวมทั้งการประเมินผลและการทดสอบ (Research Service) รวมอยู่ในงานบุคลากรนิสิตนักศึกษา การบริการนี้รวมทั้งการวางแผน และการประสานงานโครงการ การทดสอบวิจัยทุกชนิด รวมทั้งการประเมินผลด้วย

6) บริการการมาเรียนและการขาดเรียน (Attendance Service) มีหน้าที่ติดต่อระหว่างบ้าน และสถานศึกษา เพื่อช่วยกันแก้ปัญหาในเรื่องการขาดเรียนของนักศึกษา

7) บริการแนะแนว (Guidance Service) เป็นบริการที่ประกอบด้วยบริการย่อย ดังนี้ คือ บริการศึกษาเป็นรายบุคคล บริการสารสนเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคล หรือบริการจัดหางาน บริการติดตามผลการศึกษา

สรุป ขอบข่ายลักษณะงานบริการทางการศึกษาได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยจะจัดขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษาไว้คล้ายคลึงกัน เพียงแต่อาจตั้งชื่อหน่วยงานไว้แตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละสถาบัน สำหรับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ตั้งชื่อหน่วยงานที่บริการการศึกษาว่าสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการรับเข้าศึกษา การจัดการเรียนการสอน การจัดห้องสอบ ห้องบรรยาย การจดทะเบียนศึกษารายวิชา การประมวลผลการศึกษา การแจ้งจบการศึกษา การอนุมัติปริญญา และการออกหลักฐานการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2.4 บริบททั่วไปของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.4.1 ประวัติคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

เดิม เปิดสอนสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ และสาขาวิชารัฐศาสตร์ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อมา เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ได้เปลี่ยนชื่อ “วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง” เป็น “คณะนิติศาสตร์” ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้แยกสาขาวิชารัฐศาสตร์ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ออกจากคณะนิติศาสตร์ แล้วจัดตั้งเป็น คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นมาตั้งแต่นั้น เป็นต้นไป

2.4.2 หน่วยงาน และหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยแบ่งออกเป็น 2 หลักสูตรสาขาวิชา ได้แก่

2.4.2.1 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ปัจจุบันหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

- 1) ระดับปริญญาตรี : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (Bachelor of Public Administration)
- 2) ระดับปริญญาโท : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (Master of Public Administration)
- 3) ระดับปริญญาโท : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
- 4) ระดับปริญญาเอก : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- 5) ระดับปริญญาเอก : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

2.4.2.2 สาขาวิชารัฐศาสตร์

1) ประวัติคณะรัฐศาสตร์

หลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เริ่มเปิดทำการเรียนการสอน ในปี พ.ศ. 2550 ในสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อมาได้แยกออกมาสังกัดวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง ในปี พ.ศ. 2551 ร่วมกับหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

และหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ และแยกออกมาสังกัดคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2557

2) หลักสูตรที่เปิดสอน

หลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์เริ่มจากการมีสาขาวิชาเดียว คือ หลักสูตรสาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต แผนกวิชาพัฒนาชุมชน ต่อมาใน พ.ศ. 2550 จึงได้มีการปรับปรุงหลักสูตรเป็น รัฐศาสตรบัณฑิต และรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ใน 2 สาขาวิชา คือ แผนกวิชาการพัฒนาชุมชน และแผนก วิชาการเมืองการปกครอง ปัจจุบันหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ฯ ได้ปรับปรุงหลักสูตร และจัดการเรียน การสอนทั้งสิ้น 2 หลักสูตรสาขาวิชา 6 แผนกสาขาวิชา ดังนี้

2.1) รัฐศาสตรบัณฑิต (Bachelor of Political Science)

2.1.1) แผนกสาขาการปกครองและการพัฒนา (Government and Development : GD) (ปรับปรุงจากสาขาการพัฒนาชุมชนเดิม)

2.1.2) แผนกสาขาการเมืองการปกครอง (Politics and Government : GO)

2.1.3) แผนกสาขาการบริหารและกฎหมาย (Governance and Laws : GL)

2.2) รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (Master of Political Science)

2.2.1) แผนกสาขาการปกครองและการพัฒนา (Government and Development : GD)

2.2.2) แผนกสาขาการเมืองการปกครอง (Politics and Government : GO)

2.2.3) แผนกสาขาการบริหารและกฎหมาย (Governance and Laws : GL)

3) จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560 ผู้วิจัย ใช้เป็นประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง เนื่องจากอยู่ในระหว่างกำลังศึกษาและเป็นผู้ที่เข้ารับบริการการศึกษา จากเจ้าหน้าที่ประจำ หลักสูตรในแต่ละสาขาวิชา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1

รายชื่อนักศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา (คน)
1. รัฐศาสตร์	532
2. รัฐประศาสนศาสตร์	523
รวม	1,055

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ศึกษาภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุดความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่

วารงคณา บุญปิ่น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอศรีอัญ จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือน / เดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ / เดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ในปี 2552 โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวังเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง (2553, น. 131 - 137) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดยโสธร จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมและรายด้านของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ทั้งภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่า

คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ในภาพรวม ด้านความเสมอภาคในการให้บริการและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภัทรวุฒิ อุตทริยะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้านถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก

พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66 - 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุรายได้ / เดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ / เดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วาเสษฐี เกตุแก้ว (2557, น. 81 - 82) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ / เดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล (2559, น. 103 - 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบาย และตอบข้อสงสัยให้แก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

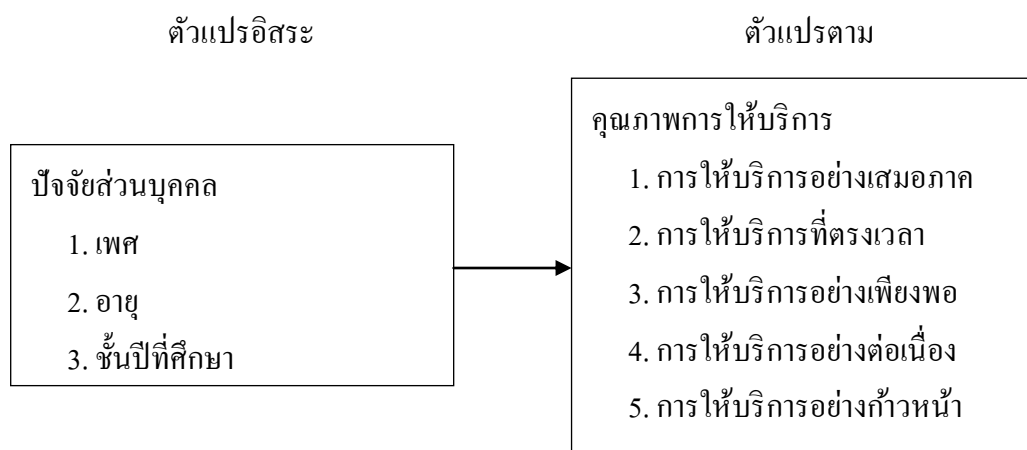
อมรสุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์ (2559, น. 103 - 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุนม จังหวัดนครพนม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ และควรพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเองต่องานและต่อประชาชน

สุติมา วรชิตา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน ต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้เคยรับบริการการแพทย์ฉุกเฉินหรือผู้เกี่ยวข้องที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 181 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 16 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ รองลงมา คือ ด้านการเจ็บป่วยและการพบเหตุ ด้านการนำส่งสถานพยาบาล ด้านการออกปฏิบัติการของหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการขนย้ายลำเลียงและการดูแลระหว่างนำส่ง และด้านการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชน มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน ดังนี้ ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุฉุกเฉินในหลาย ๆ ทาง เพื่อสะดวกในการแจ้งเหตุ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนรถกู้ชีพ เพื่อการออกปฏิบัติการที่ทั่วถึง ควรจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติการของหน่วยกู้ชีพเป็นประจำ ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมการเพื่อเพิ่มทักษะ ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม ทบทวน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติการการให้บริการ

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954, p. 12) ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มุ่งที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้วางขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. พื้นที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560 จำนวน 1,055 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 291 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) และการแบ่งชั้นภูมิ ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3 - 1)$$

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด (1,055)

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1,055}{1 + 1,055(.05)^2} \\
 &= \frac{1,105}{1 + 2.6375} \\
 &= \frac{1,105}{3.6375} \\
 &= 290.03
 \end{aligned}$$

คำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 290.03 จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 291 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) แล้วจึงดำเนินการสุ่มแบบวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 3.1

รายชื่อประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

สาขาวิชา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. รัฐศาสตร์	532	147
2. รัฐประศาสนศาสตร์	523	144
รวม	1,055	291

3.1.3.1 จากนั้น ผู้วิจัย ก็สุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มประชากรตามหลักของการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลาก ใส่ชื่อจังหวัดตามจำนวนประชากรทั้งหมด จากนั้นทำการจับสลากกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่คำนวณตามสัดส่วน โดยฉลากที่จับขึ้นมาแล้วจะใส่กลับลงที่เดิม เพื่อความมีโอกาสความเท่าเทียมกัน และรวบรวมข้อมูลตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน

3.1.3.2 กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 10 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires)

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.3.1 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของรูปแบบของแบบสอบถาม และการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2.3.2 นำแบบสอบถามมาหาค่าไอโอซี (IOC ; Index of Item Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219 - 233)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

1) แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน ได้แก่

1.1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาริช ราศรี วุฒิกการศึกษา ปรัชญาคุณธิบัณฑิต (ปร.ค.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตรวจสอบด้านเชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

1.2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิกการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ โสธร ผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

1.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิกการศึกษา ปรัชญาคุณธิบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่ง คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.3.3 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) นำไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี จากคณะอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขออนุญาตรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 291 คน โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยได้นำแบบสอบถามส่งถึงผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง และส่งกลับคืนถึงผู้วิจัย

3.3.4 คำเนิการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้วนำมาดำเนินการกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประมวลผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ปรากฏว่าสมบูรณ์ และถูกต้องทุกฉบับ

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.4.4 กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 186)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เปรียบเทียบเพศ ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test (Independent Samples)

3.5.4 เปรียบเทียบอายุและชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 119)

3.5.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกันลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนาความ (Descriptive)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F - Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตารางที่ 4.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	124	42.6
1.2 หญิง	167	57.4
รวม	291	100.00
2. อายุ		
2.1 18 - 20 ปี	137	47.1
2.2 21 - 23 ปี	149	51.2
2.3 24 ปีขึ้นไป	5	1.7
รวม	291	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ชั้นปีการศึกษา		
3.1 ชั้นปีที่ 1	64	22.0
3.2 ชั้นปีที่ 2	141	48.5
3.3 ชั้นปีที่ 3	54	18.6
3.4 ชั้นปีที่ 4	27	9.3
3.5 มากกว่า 4 ปี	5	1.7
รวม	291	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 291 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1. ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 23 ปี จำนวน 149 คิดเป็นร้อยละ 52.2 คน รองลงมา มีอายุ 18 - 21 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 และมีอายุ 24 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2. ด้านชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 141 คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.04	0.61	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.96	0.58	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.92	0.63	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.95	0.70	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	0.63	มาก	2
โดยรวม	3.97	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.61$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.63$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.58$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.70$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ	4.19	0.80	มาก
2. ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	0.77	มาก
3. ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ	3.95	0.73	มาก
4. ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน	3.94	0.80	มาก
5. ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน	4.05	0.86	มาก
6. สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส	4.12	0.69	มาก
โดยรวม	4.04	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียง ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ ตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.80) สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.69) ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.86) ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.77) ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.73) ได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.99	0.85	มาก
2. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา	3.87	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.97	0.82	มาก
4. ให้บริการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัยกำหนด	3.97	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา	4.00	0.73	มาก
6. สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ	3.96	0.83	มาก
โดยรวม	3.96	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.73) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.82) ให้บริการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำหนด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.84) สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ	3.93	0.80	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.92	0.81	มาก
3. อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.95	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.84	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา	4.07	0.82	มาก
6. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook	3.84	0.92	มาก
Page			
โดยรวม	3.92	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.82) อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.76) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.80) สถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.81) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.84) มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook Page ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.92)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง	4.10	0.79	มาก
2. มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ	3.84	0.79	มาก
3. มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง	3.90	0.96	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ	3.95	0.92	มาก
6. มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง	3.99	0.93	มาก
โดยรวม	3.95	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.79) มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.93) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.92) มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.96) มีการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.91) มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น	3.98	0.92	มาก
2. มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook	4.07	0.81	มาก
3. มีศูนย์ให้บริการทางการศึกษาในพื้นที่เชิงรุก	4.02	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.72	มาก
5. มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ	3.96	0.76	มาก
6. มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.99	0.83	มาก
โดยรวม	4.00	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.81$) มีศูนย์ให้บริการทางการศึกษาในพื้นที่เชิงรุก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.78$) มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.83$) มีการพัฒนาโปรแกรม ระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.92$) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.72$) มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.76$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศ ต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.12	0.63	3.99	0.59	1.845	.14
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.01	0.59	3.91	0.56	1.505	.28
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	0.66	3.86	0.61	1.869	.07
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.73	3.91	0.68	1.038	.26
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	0.65	3.97	0.61	.945	.16
รวม	4.03	0.61	3.93	0.57	1.525	.17

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.18	2.00	.09	.24	.79
	ภายในกลุ่ม	107.33	288.00	.37	-	-
	รวม	107.50	290.00	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.66	2.00	.33	1.00	.37
	ภายในกลุ่ม	95.69	288.00	.33	-	-
	รวม	96.35	290.00	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.51	2.00	.26	.63	.53
	ภายในกลุ่ม	115.83	288.00	.40	-	-
	รวม	116.34	290.00	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.47	2.00	.23	.47	.63
	ภายในกลุ่ม	142.82	288.00	.50	-	-
	รวม	143.29	290.00	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.10	2.00	.05	.13	.88
	ภายในกลุ่ม	114.87	288.00	.40	-	-
	รวม	114.97	290.00	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	2.00	.12	.34	.71
	ภายในกลุ่ม	100.73	288.00	.35	-	-
	รวม	100.97	290.00	-	-	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.69	4.00	.17	.46	.76
	ภายในกลุ่ม	106.82	286.00	.37	-	-
	รวม	107.50	290.00	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.65	4.00	.16	.49	.75
	ภายในกลุ่ม	95.70	286.00	.33	-	-
	รวม	96.35	290.00	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.83	4.00	.21	.52	.72
	ภายในกลุ่ม	115.51	286.00	.40	-	-
	รวม	116.34	290.00	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.46	4.00	.37	.74	.57
	ภายในกลุ่ม	141.83	286.00	.50	-	-
	รวม	143.29	290.00	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4.00	.36	.91	.46
	ภายในกลุ่ม	113.52	286.00	.40	-	-
	รวม	114.97	290.00	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.85	4.00	.21	.60	.66
	ภายในกลุ่ม	100.12	286.00	.35	-	-
	รวม	100.97	290.00	-	-	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.11

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	8
1.2 ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก	10
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันที่	12
2.2 ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ	13
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	30
3.2 ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์	26
3.3 ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด	27
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง	29
4.2 ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	12
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line	28
5.2 มีการให้บริการการศึกษานอกพื้นที่มหาวิทยาลัย	21

จากตารางที่ 4.11 สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันที่ที่ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line มีการให้บริการการศึกษานอกพื้นที่มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 10 คน

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

“...ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ่มแจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ...”

(คนที่ 1, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนในการรับบริการ โดยชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ และมีขั้นตอนก่อน - หลัง อย่างไร...”

(คนที่ 4, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...มีมาตรฐานในการให้คำปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความเป็นกันเองมีมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ...”

(คนที่ 5, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามได้ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างเท่าเทียมกัน...”

(คนที่ 7, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลสำหรับบริการการศึกษาหลากหลายช่องทาง...”
(คนที่ 3, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ต้องมีความยินดี ยิ้มแย้มแจ่มในการบริการให้มีความสำคัญกับนักศึกษา
ในแต่ละระดับอย่างเท่าเทียมกัน...”
(คนที่ 8, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

“...ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการรับบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ...”
(คนที่ 2, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ และดำเนินการตามระยะเวลา
ที่กำหนดไว้...”
(คนที่ 5, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาในเรื่องบริการการศึกษาในระยะเวลาที่เหมาะสม และ
สามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้...”
(คนที่ 6, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...แจ้งขั้นตอนการรับบริการและระยะเวลาในการรับบริการผ่านช่องทางที่ทันสมัย
เช่น Face book, Line...”
(คนที่ 7, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในเวลาพักเที่ยง และมาทำงานตรงเวลา...”
(คนที่ 9, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

“...มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักเที่ยง และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา...”

(คนที่ 10, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาผ่านกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา...”

(คนที่ 2, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าให้นักศึกษา เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและหลักสูตรต่าง ๆ...”

(คนที่ 5, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการแทนกันได้ มีการส่งต่องานกันอย่างต่อเนื่อง...”

(คนที่ 7, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของนักศึกษา...”

(คนที่ 3, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

“...เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมในทักษะการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อการให้บริการแก่นักศึกษา...”

(คนที่ 8, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีระบบ ขึ้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง...”

(คนที่ 4, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการอธิบายรายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการอย่างเป็นระบบ...”

(คนที่ 7, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...เจ้าหน้าที่ต้องบริการ หรือแนะนำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการรับบริการจนเสร็จสิ้น...”

(คนที่ 6, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

“...ควรมีการใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัย เช่น Line, Facebook...”

(คนที่ 1, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ่มแจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ...”

(คนที่ 2, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...มีการสร้าง Group Line ของแต่ละชั้นเรียน เพื่อการติดต่อสื่อสารข่าวสาร การเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละรายวิชา และบริการการศึกษาอื่น ๆ...”

(คนที่ 3, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

“...สร้าง Page Facebook ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษา ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินการของคณะฯ...”

(คนที่ 10, 2 สิงหาคม 2562 : สัมภาษณ์)

สรุปข้อเสนอแนะการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เรื่องคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ่มแจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ ให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนในการรับบริการ โดยชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ และมีขั้นตอนก่อน - หลัง อย่างไร มีมาตรฐานในการให้คำปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับตนเอง มิมีตรีกับผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามได้ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างเท่าเทียมกัน ควรเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลสำหรับบริการการศึกษาหลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องมีความยินดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ ให้ความสำคัญกับนักศึกษาในแต่ละระดับอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการรับบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ และดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาในเรื่องบริการการศึกษาในระยะเวลาที่เหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้ แจ้งขั้นตอนการรับบริการและระยะเวลาในการรับบริการผ่านช่องทางที่ทันสมัย เช่น Face book, Line เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในเวลาพักเที่ยง และมาทำงานตรงเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักเที่ยง และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาผ่านกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ควรแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ล่วงหน้าให้แก่ นักศึกษา เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและหลักสูตรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการแทนกันได้ มีการส่งต่องานกันอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของนักศึกษา

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมในทักษะการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อการให้บริการแก่นักศึกษา ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีระบบ ขึ้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง ควรมีการอธิบายรายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ต้องบริการ หรือแนะนำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการรับบริการจนเสร็จสิ้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ควรมีการใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัย เช่น Line, Facebook ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ มีการสร้าง Group Line ของแต่ละชั้นเรียน เพื่อการติดต่อสื่อสารข่าวสาร การเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละรายวิชา และบริการการศึกษาอื่น ๆ สร้าง Page Facebook ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษา ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินการของคณะฯ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะไว้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 291 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1) ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 23 ปี จำนวน 149 คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา มีอายุ 18 - 21 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 และมีอายุ 24 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2) ด้านชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 141 คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.80) สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.69) ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.86) ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.01$,

S.D.=0.77) ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.73$) ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.80$) ตามลำดับ

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และ ชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

5.1.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งแยก

5.1.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ

5.1.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด

5.1.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษา ได้ตรงกับความต้องการ

5.1.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูล การศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line มีการให้บริการการศึกษานอกพื้นที่มหาวิทยาลัย

สรุปข้อเสนอแนะการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะ
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ่มแจ้งระยะเวลาในการ
ให้บริการให้ทราบ ให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนในการรับบริการ โดยชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ
และมีขั้นตอนก่อน - หลัง อย่างไร มีมาตรฐานในการให้คำปรึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญเป็นกันเอง
มีมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามได้ผ่านช่องทางที่หลากหลายอย่างเท่าเทียมกัน
ควรเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลสำหรับบริการการศึกษาหลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องมีความ
ยินดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ ให้ความสำคัญกับนักศึกษาในแต่ละระดับอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการรับบริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ควรมีการกำหนด
ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ และดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ควรให้
คำปรึกษาในเรื่องบริการการศึกษาในระยะเวลาที่เหมาะสม และสามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้
แจ้งขั้นตอนการรับบริการและระยะเวลาในการรับบริการผ่านช่องทางที่ทันสมัย เช่น Face book,
Line เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในเวลาพักเที่ยง และมาทำงานตรงเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักเที่ยง และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาผ่านกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ควรแจ้งข้อมูลข่าวสาร
ล่วงหน้าให้แก่ นักศึกษา เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและหลักสูตรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการ
แทนกันได้ มีการส่งต่องานกันอย่างต่อเนื่อง ควรมีการให้บริการได้ตรงต่อความต้องการของนักศึกษา

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมในทักษะการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อการ
ให้บริการแก่นักศึกษา ควรปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนอย่างมีระบบ ขั้นตอน และสามารถตอบสนอง
ความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง ควรมีการอธิบายรายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ
ของการรับบริการอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ต้องบริการหรือแนะนำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการ
รับบริการจนเสร็จสิ้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ควรมีการใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัย เช่น Line, Facebook ควรปฏิบัติ
กับนักศึกษาทุกคนอย่างมีขั้นตอน มีความเท่าเทียม แจ่มแจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ทราบ มีการสร้าง
Group Line ของแต่ละชั้นเรียน เพื่อการติดต่อสื่อสารข่าวสาร การเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละรายวิชา

และบริการการศึกษาอื่น ๆ สร้าง Page Facebook ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษา ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินการของคณะฯ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ - ศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม อภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งด้านวิชาการและการบริการการศึกษา พร้อมทั้งมีบุคลากรประจำสาขาที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษาได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66 - 67) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาเสษฐิ เกตุแก้ว (2557, น. 81 - 82) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโถ่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุบลวรรณ บุญเกลี้ยง (2553, น. 131 - 137) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อคุณภาพให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัดยโสธร จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา บุญปิ่น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอก้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอก้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

5.2.2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ในแต่ละสาขาวิชามีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตามลำดับก่อนหลัง โดยความสำคัญทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ได้แบ่งแยกเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล (2559, น. 103 - 105) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกันมีความต้องการที่คล้ายคลึงกัน ในด้านการรับบริการ ซึ่งได้รับการดูแลและให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาณศรี วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การบริการนักศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอบริการอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแต่ละชั้นปีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัททิยา หมทอง (2555, น. 76 - 78) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่

จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน มีการใช้มาตรฐานการปฏิบัติแบบเดียวกันแก่นักศึกษาทุกคน

5.3.1.2 เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา เพื่อเป็นแบบอย่างและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

5.3.1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันได้ และมีความรู้ที่สามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาต่อการให้บริการ

5.3.1.4 ควรดูแลอาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ

5.3.1.5 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานให้มีความคล่องตัว เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญาเนตร์ วงศา. (2553). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 - 7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.
- ครุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2540). หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสาธารณสุข " เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณ โฉ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเขต สารสนเทศจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นชพรรณ จันทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตร จงวิศาล. (2537). *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการการจัดการ*, 9(1). 35.
- ปิยะวรรณ เกาะแก้ว. (2550). *สภาพการให้บริการการศึกษาและความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการศึกษาของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรพิมล ครองยุทธง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัททิยา หมทอง. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทรสุดิ อุดทริยะ. (2544). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชฎากุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงินอำเภอน้ำแกว จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปิ่น. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคือวัง จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาญาไท กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). *การพัฒนานิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพการให้บริการ* สืบค้นจาก <http://www.ssruiir.ssrui.ac.th/bitstream/ssruir/672/1/112-55>.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- สมจิต วัฒนาชยากุล. (2546). *สถิติพื้นฐานสำหรับนักวิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โพร่พรินติ้ง.
- สมนึก กัททิษชนิ. (2544). *การวัดผลการศึกษา*. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การจัดการตลาด*. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจ.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจ คนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุดิมา วรชينا. (2560). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรสุรพันธ์ ฝ่ายสงฆ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). *การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อรุณทัตย์ อุ่นไธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อุไร สุทธิแย้ม. (2540). *ปัจจัยในการเลือกเรียนสาขาวิชาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร ของนักศึกษา คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *TQM*. (3rd ed.). New York : McGraw - Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw - Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). *Frederick ; Mainer, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work*. New York : John Willey.
- Johnson, D.W. and Johnson, E.P. (1994). *Joining Together : Group Theory and Group Skills*. Fifth Additionally and bacon.
- Kotler, P. and Gary, A. (1996). *Principles of Marketing* (8th ed.). Prentice - Hall, Inc.
- Lovelock, C. and Wirtz, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition, Prentice Hall.
- McCormick, E.J. and Tiffin, J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey : Prentice Hall.
- Millet. J. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York : McGraw - Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.
- Taro, Y. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York. Harper and Row Publications.
- Williams, R.S. (1998). *Performance Management : Perspectives on Employee Performance*. London : International Thomson Business Press.
- Williamson. E.G. (1950). *The Trait - Factor Theory*.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. New York. McGraw - Hill.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมรายละเอียดในช่องว่าง

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 18 - 20 ปี

2.2 21 - 23 ปี

2.3 24 ปีขึ้นไป

3. ชั้นปีที่ศึกษา

3.1 ชั้นปีที่ 1

3.2 ชั้นปีที่ 2

3.3 ชั้นปีที่ 3

3.4 ชั้นปีที่ 4

3.5 มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง : กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ					
1.2 ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน					
1.5 ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ แก่การเรียน					
1.6 ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส					
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
2.1 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.2 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลา ที่เหมาะสม					
2.4 ให้บริการตามปฏิทินการศึกษา ของมหาวิทยาลัยกำหนด					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา					
2.6 ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ทุกเวลา ทำการ					

คุณภาพการให้บริการของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ ให้บริการที่เพียงพอ					
3.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น Line, Facebook, Page					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน ได้อย่างต่อเนื่อง					
4.2 มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ					
4.3 มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง					
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.5 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษา ได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ					
4.6 มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น					

คุณภาพการให้บริการของ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line, Facebook					
5.3 มีศูนย์ให้บริการทางการศึกษา ในพื้นที่เชิงรุก					
5.4 เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อม ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.5 มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ					
5.6 มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความ สะดวกแก่ท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค.....

.....
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. การให้บริการที่ตรงเวลา.....

.....

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ.....

.....

.....

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....

.....

.....

.....

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ค.1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	92.48	240.974	.583	0.956
2	92.30	252.062	.325	0.933
3	92.30	249.703	.378	0.912
4	92.30	254.933	.259	0.886
5	92.43	235.276	.746	0.923
6	92.15	249.772	.355	0.943
7	92.58	242.251	.459	0.878
8	92.65	241.669	.535	0.967
9	92.63	239.574	.568	0.824
10	92.55	241.126	.493	0.876
11	92.20	248.779	.372	0.912
12	92.05	246.254	.438	0.956
13	92.93	239.917	.592	0.945
14	92.18	248.199	.431	0.893
15	92.48	240.974	.583	0.943
16	92.20	246.985	.467	0.987
17	92.20	244.626	.514	0.923
18	91.95	245.177	.534	0.923
19	92.43	235.276	.746	0.987
20	92.48	240.974	.583	0.924
21	92.30	252.062	.325	0.923
22	92.30	249.703	.378	0.987
23	92.30	254.933	.259	0.956

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
24	92.43	235.276	.746	0.943
25	92.65	248.849	.303	0.987

Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 25, Alpha = .931



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๗๓๑๑

ที่ รครป. ว ๐๐๑๐/๒๕๖๒

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์วาริช ราศรี

ด้วย นางสาวอิสริยา ใจชื่อ รหัสประจำตัว ๒๐๘๒๖๒๐๙๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- | | | |
|-------|-------------------------------------|------------------------------------|
| เพื่อ | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย |
| | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ ระบุ..... |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โทศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๓๑
 ที่ รศรป.ว ๐๐๑๐/๒๕๖๒ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒
 เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
 เรียน ดร.สุวิมล สมไชย

ด้วย นางสาวอิสริยา ใจชื่อ รหัสประจำตัว ๖๐๘๒๖๒๐๕๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
 รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
 วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 มหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
 มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ ไกศลกิตติอัมพร)
 คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๓๑๑

ที่ รทวป. ว ๐๐๓๐/๒๕๖๒

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ สิงห์เลิศ

ด้วย นางสาวอิสริยา ใจเชื้อ รหัสประจำตัว ๖๐๘๒๖๒๐๙๐๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์สาวลักษณ์ โภคกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ภาคผนวก จ

ภาพประกอบการทำวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาพที่ ๑.1 การสัมภาษณ์ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

อิสริยา ใจซื่อ, ศัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2562, มกราคม - มิถุนายน).
คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(1), มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวอิสริยา ใจชื่อ
วันเกิด 18 เมษายน 2530
สถานที่เกิด เลขที่ 131 หมู่ 11 ตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ 43210
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 129 หมู่ 11 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.)

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY