



ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง  
จองผ่านระบบออนไลน์

Officer/Staff and Student Satisfaction with Online Classroom Booking/Conference  
Room of College of Politics and Governance

ปานุมาศ ชาติประเสริฐ

Panumat Chatprasert

งานพัสดุ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Procurement and Supplies Section College of Politics and Governance Mahasarakham University, Thailand

E-mail: Panumat.c@msu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-7700-3201>

Received 27/09/2023

Revised 04/10/2023

Accepted 10/10/2023

**Abstract**

**Background and Aims:** The College of Politics and Governance at Mahasarakham University, as a teaching and learning organization, has established policies for the administration and development of teaching and learning to ensure quality. Therefore, we are prepared in every important aspect, including the preparation of locations, classrooms, and meeting rooms to meet the needs of personnel, students, and outsiders who wish to use the various rooms of the College of Politics and Governance. We have implemented an online room booking system. As previously mentioned, the College of Politics and Governance has personnel available to facilitate services in the online room booking system. This quantitative study aimed to examine the satisfaction of the staff and students with the online classroom/meeting room reservation system at the College of Politics and Governance.

**Methodology:** The sample consisted of 100 staff and students in the college and the research instrument was a 5-point rating-scale questionnaire. The data was statistically analyzed by Frequency Distribution, Mean, and Standard Deviation (S.D.), t-test, and F-test (One-way ANOVA).

**Results:** The outcome indicated that the staff and students in the College of Politics and Governance were highly satisfied with the online classroom/meeting room reservation, particularly for “Servicing Staff”, “Service Procedure”, and “Public Relations” respectively. The online system for classroom and meeting room reservation practically influenced the staff’s working performance; therefore, the College of Politics and Governance should promote and support developing the system to be more effective and updated as well as making it work more accurately and rapidly to serve the user’s need so they could be more productive at work that would surely help to achieve the goal and success of College of Politics and Governance.



**Conclusion:** Personnel and students of the College of Politics and Governance are highly satisfied with booking rooms through the online system, both overall and individually. However, the recommendations point to support and development of the system to increase efficiency and build confidence in its correct use to produce quality work and achieve the objectives of the College of Politics and Governance in the future.

**Keywords:** Online System; Classroom Reservation; Staff and Student

### บทคัดย่อ

**ภูมิหลังและวัตถุประสงค์:** วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ จึงเตรียมพร้อมในทุก ๆ ด้านที่สำคัญ รวมถึงเตรียมพร้อมด้านสถานที่ ห้องเรียน ห้องประชุมต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร นิสิต และบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะใช้ห้องต่าง ๆ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยมีระบบการจองห้องออนไลน์ ดังกล่าวไปแล้วนั้น วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจองห้องระบบออนไลน์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

**ระเบียบวิธีการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างศึกษา คือ นิสิตและบุคลากร วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test และสถิติทดสอบ F-test (One-way ANOVA)

**ผลการวิจัย:** บุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะในการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ คือ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานให้มีความถูกต้องรวดเร็วตรงตามความต้องการ นำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพ บรรลุตามเป้าหมายและความสำเร็จของวิทยาลัยการเมืองการปกครองต่อไปในอนาคต

**สรุปผล:** บุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมีความพึงพอใจสูงต่อการจองห้องผ่านระบบออนไลน์ทั้งรวมและรายด้าน แต่ข้อเสนอแนะชี้ให้มีการสนับสนุนและพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานที่ถูกต้อง เพื่อส่งผลทำให้มีผลงานที่มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครองในอนาคต

**คำสำคัญ:** ระบบออนไลน์; จองห้องเรียน; บุคลากรและนิสิต

## บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพในสาขาต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หน่วยงานคณะมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างราบรื่น อาคารเรียนภายในมหาวิทยาลัยนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้อาคารเรียนและห้องเรียนในการทำกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วย เมื่อมีความต้องการใช้ห้องต่าง ๆ ในอาคารเรียนของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้การใช้ห้องต่าง ๆ ภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีระบบขั้นตอนที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประสงค์จะใช้ห้องต่าง ๆ ในอาคารเรียนมีความสะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทางมาจองห้องต่าง ๆ ในอาคารเรียนลง จากเหตุผลดังกล่าวหน่วยงานคณะจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะพัฒนาระบบการจองห้องออนไลน์ขึ้น เพื่อให้บริการแก่บุคลากร นิสิต และบุคคลภายนอกที่ต้องการใช้ห้องต่าง ๆ ภายในอาคารเรียน สามารถที่จะจองห้องผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาด้านการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ จึงเตรียมพร้อมในทุก ๆ ด้านที่สำคัญ รวมถึงเตรียมพร้อมด้านสถานที่ ห้องเรียน ห้องประชุมต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร นิสิต และบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะใช้ห้องต่าง ๆ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยมีระบบการจองห้องออนไลน์ ดังกล่าวไปแล้วนั้น วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจองห้องระบบออนไลน์ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง และได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการให้บริการระบบการจองห้องออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจองห้องออนไลน์ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระบบการจองห้องออนไลน์อย่างเต็มที่ต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคามถือกำเนิดจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม ต่อมาได้ยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม ซึ่งได้มีพัฒนาการมาตามลำดับโดยอาศัยเงื่อนไขของเวลาในการสร้างความพร้อมต่าง ๆ กระทั่งสามารถดำเนินการแยกเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศสำเร็จภายใต้ชื่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2537 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 54 ก นับเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 22 ของประเทศไทย โดยมีพันธกิจ เพื่อจัดการศึกษาและวิชาชีพขั้นสูง โดยมุ่งเน้น

พัฒนาคุณภาพการศึกษา การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การสร้างผลผลิตจากงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ใหม่และมีคุณภาพในทุกสาขาวิชา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้ชุมชนและสังคมสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ปกป้อง เผยแพร่ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของอีสาน และมีปณิธานมหาวิทยาลัยคือ “มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการโดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาการที่เป็นสากลให้เกิดความงอกงามทางสติปัญญา สามารถพัฒนาตนเองให้เทียบพร้อมด้วยวิชาการ จริยธรรมและคุณธรรม” (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2561: 1)

วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการจองห้องระบบออนไลน์ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง และได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการให้บริการระบบจองห้องออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจองห้องออนไลน์ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระบบจองห้องออนไลน์อย่างเต็มที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

### ทบทวนวรรณกรรม

ราชบัณฑิตยสถาน (2552: 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจเหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

น้ำลิน เทียมแก้ว (2559: 8) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ (2561: 17) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการบริการกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้นซึ่งความรู้สึกนี้ สามารถเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966: 340; อ้างอิงมาจาก อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553: 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546: 9-10)

มันทนา เฟื่องแจ่ม (2550: 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กระบวนการดำเนินการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายสูงสุด

ศิริพร วิชญมหิมาชัย (2553: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ลูกค้าหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อลูกค้าได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

อาศยา โชติพานิช (2549: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ลูกค้าก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลผลิตก็ขององค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนด้านต่างๆ

อรพันธ์ สืบเมืองซ้าย (2559: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการในการดำเนินงานที่ช่วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการ ทำให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายสูงสุด

เจนจิรา แจ่มศิริ และ ศัชรินทร์ ทองฟัก (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก พบว่า ระบบสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ



เกี่ยวกับการจองห้องประชุม ได้แก่ ข้อมูลห้อง ข้อมูลการจองห้อง ข้อมูลอุปกรณ์ ข้อมูลประเภทการจอง ข้อมูลหน่วยงาน และข้อมูลผู้ใช้ระบบ รวมไปถึงรายงานการจองห้องประชุมประจำเดือน ทั้งนี้ระบบช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในการจองห้องประชุมผ่านเว็บไซต์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของห้องประชุม สามารถจอง ยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงการจองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณะ พุนทองชัย (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

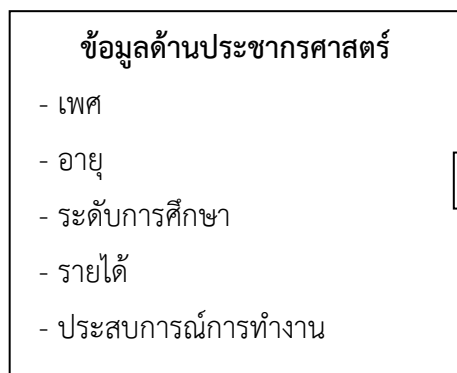
เจนจิรา แจ่มศิริ และ ศัชรินทร์ ทองฟัก (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก พบว่า ระบบสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองห้องประชุม ได้แก่ ข้อมูลห้อง ข้อมูลการจองห้อง ข้อมูลอุปกรณ์ ข้อมูลประเภทการจอง ข้อมูลหน่วยงาน และข้อมูลผู้ใช้ระบบ รวมไปถึงรายงานการจองห้องประชุมประจำเดือน ทั้งนี้ระบบช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในการจองห้องประชุมผ่านเว็บไซต์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของห้องประชุม สามารถจอง ยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงการจองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุบิน แก้วก่า จิรศักดิ์ จันทะศรี อุบลศิลป์ โพธิ์พรม ศศธร มาศสถิตย์ และ ภควัต ชัยวินิจ (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา รูปแบบการพัฒนากระบวนการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า การพัฒนาองค์ประกอบในด้านการออกแบบระบบ ด้านความเร็วของการประมวลผล ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการรายงานผลข้อมูล และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ในทุก ๆ ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้งานการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ทั้งสิ้น และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์

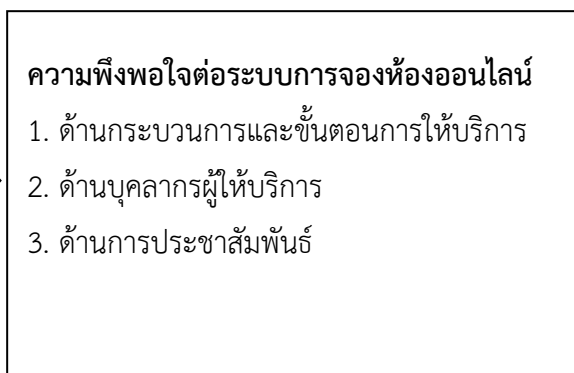
## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อระบบการจองห้องเรียน/ห้องประชุมออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความพึงพอใจและแนวคิดการบริการ พร้อมทั้งระบบและขั้นตอนการใช้งานจองห้องเรียน ห้องประชุมออนไลน์ มากำหนดประเด็นศึกษา โดยมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบจองห้องเรียนออนไลน์ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบจองห้องออนไลน์ และได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยดังรูปภาพต่อไปนี้

## ตัวแปรต้น



## ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## สมมติฐานในการวิจัย

นิสิตและบุคลากรที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบจองห้องออนไลน์แตกต่างกัน

## นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
2. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังได้รับจากการใช้บริการระบบการจองห้องออนไลน์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรีและบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
4. ระบบจองห้องออนไลน์ หมายถึง การจองห้องเรียน ห้องประชุม ผ่านระบบจองห้องเรียนออนไลน์วิทยาลัยการเมืองการปกครอง (<http://copag.msu.ac.th/th/>)

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จดผ่านระบบออนไลน์ โดยมีกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 100 คน โดยคัดเลือกจากบุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่เคยใช้งานระบบจองห้องออนไลน์ จำแนกตามประเภทผู้ใช้งานได้ ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรและนิสิต จำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ดังนี้

ประเภทผู้ใช้งาน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บุคลากรสายวิชาการ	30
บุคลากรสายสนับสนุน	30
นิสิต	40
รวม	100

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดจัดทำเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี สร้างกรอบแนวคิด และร่างแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง 30 คน และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของเครื่องมือ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรและนิสิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 14 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แจกให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ขอใช้บริการระบบจองห้องออนไลน์และผู้ที่มิประสบการณขอใช้บริการระบบจองห้องออนไลน์ในรูปแบบออนไลน์

**การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) สำหรับวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยแสดงการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นกระบวนการทดสอบความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์ ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของ



การวิจัย ได้แก่ สถิติทดสอบ (t-test) และสถิติทดสอบ F-test (ANOVA) โดยการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี และ 11 – 25 ปี รายได้ต่อเดือนในปัจจุบันต่ำกว่า 15,000 บาท

2. ผลความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์ โดยแยกเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์

ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.56	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.30	0.60	มาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.08	0.61	มาก
รวม	4.18	0.49	มาก

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรและนิสิต มีความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.30$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) และด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.08$ )

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์

ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอมผ่านระบบออนไลน์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน เข้าใจง่าย	4.34	0.83	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้เว็บไซต์	4.25	0.69	มาก

ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุม ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
3. ความรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลการขอใช้ห้องออนไลน์	4.27	0.75	มาก
4. ระยะเวลาในการอนุมัติให้ใช้ห้องตามที่ขอใช้มีความรวดเร็ว	3.97	0.82	มาก
5. หน้าเว็บไซต์การจองห้องออนไลน์มีความทันสมัย สวยงาม ข้อมูล ครบถ้วน	4.00	0.85	มาก
6. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.75	มาก
7. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.29	0.69	มาก
8. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และ ช่วยเหลือ	4.37	0.65	มาก
9. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.34	0.73	มาก
10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.26	0.75	มาก
11. เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครอง เข้าถึงได้ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.14	0.71	มาก
12. เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีข้อมูลที่ต้องชัดเจน	4.14	0.74	มาก
13. มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย	3.95	0.83	มาก
14. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจองห้องออนไลน์อย่างทั่วถึง และ หลากหลายช่องทาง	4.10	0.77	
โดยรวม	4.18	0.49	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์รายชื่อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ )

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.34	0.83	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้เว็บไซต์	4.25	0.69	มาก

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ความรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลการใช้ห้องออนไลน์	3.27	0.75	มาก
4. ระยะเวลาในการอนุมัติให้ใช้ห้องตามที่ขอใช้มีความรวดเร็ว	3.97	0.82	มาก
5. หน้าเว็บไซต์การจองห้องออนไลน์มีความทันสมัย สวยงาม ข้อมูลครบถ้วน	4.00	0.85	มาก
โดยรวม	4.17	0.56	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรและนิสิตมีความความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.34$ ) รองลงมาความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้เว็บไซต์ ( $\bar{x} = 4.25$ ) หน้าเว็บไซต์การจองห้องออนไลน์มีความทันสมัย สวยงาม ข้อมูลครบถ้วน ( $\bar{x} = 4.00$ )

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.75	มาก
2. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.29	0.69	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.37	0.65	มาก
4. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.34	0.73	มาก
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.26	0.75	มาก
โดยรวม	4.30	0.60	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.37$ ) รองลงมา มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{x} = 4.34$ ) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ( $\bar{x} = 4.29$ )

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ในด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครอง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.14	0.71	มาก
2. เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	4.14	0.74	มาก
3. มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย	3.95	0.83	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจองห้องออนไลน์อย่างทั่วถึง และหลากหลายช่องทาง	4.10	0.77	มาก
โดยรวม	4.08	0.61	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครอง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และ เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจองห้องออนไลน์อย่างทั่วถึง และหลากหลายช่องทาง ( $\bar{x} = 4.10$ ) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ( $\bar{x} = 3.95$ )

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D..	$\bar{x}$	S.D..		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.56	4.05	0.54	1.66	0.62
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.34	0.56	4.23	0.64	0.95	0.28
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.2	0.61	3.90	0.58	2.47	0.61
โดยรวม	4.26	0.48	4.06	0.50	2.04	0.79

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05\*

จากตารางที่ 7 พบว่า พบว่านิสิตและบุคลากร ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.032	0.258	1.071	0.375
	ภายในกลุ่ม	95	22.876	0.241		
	รวม	99	23.908			

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรและนิสิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้าน ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อการจองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	12.000	285.000	1.459	0.174
Wilks' Lambda	3 ด้าน	12.000	246.346	1.448	0.835
Hotelling's Trace	3 ด้าน	12.000	275.000	1.432	0.187
Roy's Largest Root	3 ด้าน	4.000	95.000	2.533	0.107

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตและบุคลากร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์เป็น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและ นิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการ ปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	1.000	0.364	0.264	1.513	0.222
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	98.000	23.544	0.240		
	รวม	99.000	23.908			

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรและนิสิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้าน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อ การจองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	3.000	96.000	1.777	0.157
Wilks' Lambda	3 ด้าน	3.000	96.000	1.777	0.157
Hotelling's Trace	3 ด้าน	3.000	96.000	1.777	0.157
Roy's Largest Root	3 ด้าน	3.000	96.000	1.777	0.157

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตและบุคลากร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )



ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและ นิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการ ปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	1.000	0.588	0.588	2.470	0.119
	ภายในกลุ่ม	98.000	23.320	0.238		
โดยรวม	รวม	99.000	23.908			

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรและนิสิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้าน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อ การจองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	3.000	96.000	3.242	0.025
Wilks' Lambda	3 ด้าน	3.000	96.000	3.242	0.025*
Hotelling's Trace	3 ด้าน	3.000	96.000	3.242	0.025
Roy's Largest Root	3 ด้าน	3.000	96.000	3.242	0.025

จากตารางที่ 13 พบว่า นิสิตและบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ที่มีประสพการณ์การทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและ นิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการ ปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	4.000	0.866	0.217	0.893	0.482
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	95.000	23.042	0.243		
	รวม	99.000	23.908			

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรและนิสิตที่มีประสพการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้านที่มีประสพการณ์การทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อ การจองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	12.000	285.000	1.274	0.233
Wilks' Lambda	3 ด้าน	12.000	246.346	1.265	0.240
Hotelling's Trace	3 ด้าน	12.000	275.000	1.252	0.247
Roy's Largest Root	3 ด้าน	4.000	95.000	2.402	0.055

จากตารางที่ 15 พบว่า นิสิตและบุคลากร ที่มีประสพการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและ นิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการ ปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.000	0.603	0.201	0.828	0.482
	ภายในกลุ่ม	96.000	23.305	0.243		
	รวม	99.000	23.908			

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรและนิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองจอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้านที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อการ จองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	9.000	288.000	1.279	0.248
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	228.922	1.264	0.258
Hotelling's Trace	3 ด้าน	9.000	278.000	1.245	0.268
Roy's Largest Root	3 ด้าน	3.000	96.000	2.065	0.110

จากตารางที่ 17 พบว่า นิสิตและบุคลากร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม (ANOVA)

ความพึงพอใจของบุคลากรและ นิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการ ปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.000	2.108	1.054	4.691	0.011*
	ภายในกลุ่ม	97.000	21.799	0.225		
	รวม	99.000	23.908			

จากตารางที่ 18 พบว่า ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p > 0.05$ )

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองจอผ่านระบบออนไลน์เป็นรายด้านตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความพึงพอใจต่อการ จองห้อง ฯลฯ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	3 ด้าน	6.000	192.000	2.919	0.010
Wilks' Lambda	3 ด้าน	6.000	190.000	2.905	0.010*
Hotelling's Trace	3 ด้าน	6.000	188.000	2.890	0.010
Roy's Largest Root	3 ด้าน	3.000	96.000	4.010	0.010

จากตารางที่ 19 พบว่า นิสิตและบุคลากร ตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p > 0.05$ )

**ข้อเสนอแนะในการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จอผ่านระบบออนไลน์**

การพัฒนากระบวนการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองผ่านระบบออนไลน์ เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในวิทยาลัย ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาระบบออนไลน์ที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ ระบบควรมีอินเทอร์เน็ตเฟสที่ใช้งานง่ายและสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต ควรรวมฟังก์ชันการค้นหาห้องและปฏิทินการจองเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความพร้อมของห้องและทำการจองได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย

2. การอัปเดตและการดูแลรักษาระบบ ระบบควรมีการอัปเดตและดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพเสมอ รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้ใช้งานเผชิญกับปัญหาในการจองห้อง

3. การฝึกอบรมและการสนับสนุนผู้ใช้งาน วิทยาลัยควรให้การฝึกอบรมและการสนับสนุนทางเทคนิคแก่ผู้ใช้งานระบบออนไลน์เพื่อให้พวกเขามีความคิดเห็นที่มั่นใจในการใช้งาน นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการใช้งานระบบออนไลน์ให้มากขึ้น และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไปให้ดียิ่งขึ้น



การพัฒนากระบวนการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองผ่านระบบออนไลน์

- 1. พัฒนาระบบออนไลน์ที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ
- 2. การอัปเดตและการดูแลรักษาระบบ
- 3. การฝึกอบรมและการสนับสนุนผู้ใช้งาน

แผนภาพ 2 การพัฒนาระบบการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองผ่านระบบออนไลน์

## อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จดผ่านระบบออนไลน์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จดผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการนั้น บุคลากรและนิสิตรับรู้ว่าการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จดผ่านระบบออนไลน์มีขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย เว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้ และ เว็บไซต์การจองห้องออนไลน์มีความทันสมัย สวยงาม ข้อมูลครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิรา แจ่มศิริ และ ศุภรินทร์ ทองฟัก (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิชญ์โลก พบว่า ระบบสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองห้องประชุม ได้แก่ ข้อมูลห้อง ข้อมูลการจองห้อง ข้อมูลอุปกรณ์ ข้อมูลประเภทการจอง ข้อมูลหน่วยงาน และข้อมูลผู้ใช้งานระบบ รวมไปถึงรายงานการจองห้องประชุมประจำเดือน ทั้งนี้ระบบช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายใน

มหาวิทยาลัยในการจองห้องประชุมผ่านเว็บไซต์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของห้องประชุม สามารถจอง ยกเลิกการจอง เปลี่ยนแปลงการจองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2559: 65-66) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ด้านขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม – คืน รองลงมาได้แก่ กฎระเบียบการใช้บริการ และ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรให้บริการด้านอรรถาธิบายไมตรีที่ดี รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และอุณหภูมิจึงเหมาะสม สว่างมีความเหมาะสม ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย

2. ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ มีวิธี และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก พร้อมทั้งมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน แก้วก่า จิรศักดิ์ จันทะศรี อุบลศิลป์ โพธิ์พรม ศศธร มาศสถิตย์ และ ภควัต ชัยวินิจ (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา รูปแบบการพัฒนาระบบการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า การพัฒนาองค์ประกอบในด้าน การออกแบบระบบ ด้านความเร็วของการประมวลผล ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการรายงานผลข้อมูล และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ในทุก ๆ ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้งานการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ทั้งสิ้น และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช สุจิต (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ เวลา 13.00-16.30 น. วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาใช้บริการยืม – คืน บริการฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจมากที่สุดคือฝ่ายบริการยืม – คืน สำหรับการศึกษาในระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกชั้นปี การทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกัมี



ระดับการตัดสินใจประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการใช้งาน เพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินการของผู้รับบริการ

1.2 มีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้เกิดความน่าสนใจในการเข้ารับบริการการจองห้องเรียน/ห้องประชุมออนไลน์

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

2.1 วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ควรมีการพัฒนาระบบจองห้องเรียน/ห้องประชุม ให้มีความเชื่อมโยงกับระบบตารางเรียนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วต่อผู้ที่ใช้งาน และจะช่วยประหยัดเวลา ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ

2.2 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่น ที่ไม่ใช่บุคลากรและนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครองในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบ กระบวนการ และวิธีปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). *คู่มือสถิติปริญาตรี ปีการศึกษา 2561*.

มหาสารคาม: กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เจนจิรา แจ่มศิริ และคัชรินทร์ ทองฟัก. (2560). การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4*, 263-329.

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ็ง และ ลินจง โพชาริ. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี. *วารสารช่อพะยอม*. 29 (2), 15-25.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2559). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2558*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ

ปิยะนุช สุจิต. (2553). *ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มันทนา เพ็งแจ่ม. (2550). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2550.

- ราชบัณฑิตยสถาน (2552). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2552*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). *การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2556.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการศึกษา: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร วิชญมัทธมาชัย. (2553). *การพัฒนาบุคลากรและการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจสู่การบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.สารนิพนธ์การบริการธุรกิจมหาบัณฑิต*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุบิน แก้วก่า จิรศักดิ์ จันทะศรี อุบลศิลป์ โพธิ์พรม ศศธร มาศสถิตย์ และ ภควัต ชัยวินิจ. (2561). รูปแบบการพัฒนาระบบการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. *PULINET Journal*, 4(2), 71-82.
- อรพันธ์ สืบเมืองชัย. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมีอาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปี การศึกษา 2552*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- Weber, M. (1966). *Class, Status and Party*. In R. Bendix, & S. M. Lipset (Eds.), *Class, Status, and Power* (pp. 21-28). New York: The Free Press.