



ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เกษราภรณ์ คลั่งแสง *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยการจำแนกตามระบบการลงทะเบียนเรียน (ระบบปกติ/ระบบพิเศษ) และ 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556 ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในนิติตระดับปริญญาตรี สังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 432 คน จากนิสิตที่เป็นตัวแทน ชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในระบบปกติและระบบพิเศษ ทั้ง 5 สาขา ผลการวิจัย พบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาต่างกัน พบว่า นิสิตระบบปกติ มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$) และนิสิตระบบพิเศษ มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นิสิตระบบปกติและนิสิตระบบพิเศษมีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการส่วนงานวิชาการที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ($P > .05$)

คำสำคัญ: การให้บริการ/ ความพึงพอใจ/ ความต้องการ

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



The Satisfaction of Academic Services Division toward College of Politics and Governance, Mahasarakham University

Katesaraporn Klungsaeng *

Abstract

The research attempts to study 1) The Satisfaction of Academic Services Division toward College of Politics, Mahasarakham University 2) The respondents composing systems of register (normal / Special Examination) and study needs causing to satisfaction 3) The Satisfaction of Academic Services Division toward College of Politics Mahasarakham University Academic year 2013 that studying freshman to and special examination were 5 branch's The sampling of 432 peoples.

The students were different enroll in: The students were normal examination that the satisfaction of servicer the overall's more ($\bar{x}=3.61$) and the students were special examination to the overall's more ($\bar{x}=3.66$) the individual indicates: the students were normal and special examination that the overall more of satisfaction every dimensions and the compare of different of students than the overall and individual were not significantly different ($P > .05$)

Keywords: Services/ Satisfaction/ Needs

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพในสาขาต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อยังชีพตนเองและเพื่อช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพงานในสังคมอาเซียนได้ จากแผนการพัฒนาศึกษาฯ ดังกล่าว

* General Administration Officer, College of Politics and Governance, Mahasarakham University



มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษา และมุมมองด้านการบริหารจัดการที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิต บัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม(ศูนย์พัฒนา และประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554, น.175) รวมถึงกำหนดแผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2556 - 2559 (ฉบับปรับปรุงตุลาคม 2555) ในยุทธศาสตร์ที่ 4 การ พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับการบริหาร ธรรมาภิบาลของ มหาวิทยาลัย กำหนดให้คณะวิชามีการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้มี ระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับอัตลักษณ์ และตอบสนองต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย (สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555, น.7) ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ) การ พัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ที่กำหนดให้ มหาวิทยาลัยมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ จัดให้มีการรวบรวมองค์ความรู้และการพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคน สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555, น.119) คุณภาพของการให้บริการถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานย่อยภายในได้ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดสถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมี เครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่างๆของสถาบัน เครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ คือการ สอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานความรับผิดชอบ ของสถาบันระดับอุดมศึกษา ได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา คือ 1) ด้านการวิจัย 2) ด้านวิชาการ/การเรียนการสอน 3) ด้านบริการวิชาการ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 5) ด้านการบริหารจัดการ (ฝ่ายแผน วิจัย และประกันคุณภาพ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, 2555) ซึ่งการจัดการเรียนการสอนของ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งานวิชาการได้ดำเนินการจัดการเรียน การสอนตามขั้นตอน พร้อมกำกับควบคุมให้เป็นไปตามแผนการศึกษาจนครบตามที่หลักสูตร กำหนด ทั้งนี้โดยการมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ สอดคล้องกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ภายใต้เป้าหมายในการผลิต บัณฑิต (COPAG) คือ Creativity การสร้างสรรค์ Optimization การมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุด (เพื่อ ส่วนรวม) Prestige การมีศักดิ์ศรี ความภาคภูมิใจ Ability มีความสามารถ และ Generosity ความมี



น้ำใจ รวมถึงการมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติ มีความรู้ความสามารถในระดับสากลเพื่อที่จะก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน

งานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งในกระบวนการจัด การเรียนการสอน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้บริการแก่นิสิต ผู้ปกครองที่มาติดต่อประสานงาน หรือการให้คำปรึกษาทางด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ อาทิเช่น รายวิชาที่เปิดการเรียนการสอน การลงทะเบียนเรียน การลาพักการเรียน การรักษาสภาพนิสิต การเพิ่ม – ถอนรายวิชาการเทียบโอนผลการศึกษา การให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ เป็นต้นเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการในการผลิตบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการรับบริการงานวิชาการในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาในข้างต้น เพื่อให้นิสิตได้รับความสะดวกในการมาติดต่อประสานงาน การรับบริการทางด้านข้อมูล ความรู้ ข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประเด็นดังกล่าวจึงนำมาสู่ความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ทางด้านการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนาไปสู่กระบวนการจัดการองค์ความรู้ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยการจำแนกตามระบบการลงทะเบียนเรียน (ระบบปกติ/ระบบพิเศษ)
- 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับงานวิชาการ ที่จะทราบความพึงพอใจ ความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อจะนำมาปรับปรุง พัฒนางานและการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ด้วยอรรถาธิบายที่เป็นมิตรของงานวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาองค์ความรู้เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการด้านการบริการที่ดีในอนาคตต่อไป

นิยามตัวแปร

ความพึงพอใจหมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดี ความพึงพอใจ และความประทับใจของนิสิตที่มีต่องานวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การบริการ หมายถึง การให้บริการการด้านข้อมูล คำแนะนำแก่นิสิตที่มาขอรับบริการงานวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีอรรถาธิบายดี

ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนองด้านข้อมูล ด้านความรู้ดี ด้านความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้รับบริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนในระบบปกติและระบบพิเศษ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กระบวนการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรีสังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ชั้นปีที่ 1 - 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในระบบปกติและระบบพิเศษ ทั้ง 5 สาขา ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สาขาการเมืองการปกครอง 2) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ 3) สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 4) สาขานิติศาสตร์ และ 5) สาขานิติศาสตร์และสิทธิมนุษยชนศึกษา เนื้อหาของการวิจัยจะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยจำแนกตามระบบการลงทะเบียนเรียนในระบบปกติและระบบพิเศษ



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ได้จากการคำนวณหน่วยตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก และตัวแปรที่ต้องการวัดเป็นตัวแปรแบบต่อเนื่อง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรที่ใช้ในการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร (Cochran 1982; Lwang & Lemeshow 1991) ดังนี้

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

เมื่อ $Z_{\alpha/2}$ แทนคะแนนมาตรฐาน ณ ระดับช่วงความเชื่อมั่น หรือ ระดับนัยสำคัญที่เบี่ยงเบนได้สองด้าน ถ้าให้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะคำนวณค่า $Z_{\alpha/2}$ ได้ $Z_{0.5/2} = 1.96$

σ^2 แทนความแปรปรวนของประชากร ใช้ค่าประมาณความแปรปรวน (S^2) ของกลุ่มตัวอย่าง (S.D) = 0.53

d^2 ขอบเขตความคลาดเคลื่อนของค่าประมาณ ในที่นี้ $d = 0.05$

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.532}{0.05^2}$$

$$n = 431.64 \text{ คน}$$

ชั้นปีที่	จำนวนนิสิตทั้งหมด		หน่วยตัวอย่าง	
	ระบบปกติ	ระบบพิเศษ	ระบบปกติ	ระบบพิเศษ
1	1,958	257	175	22
2	681	268	61	23
3	864	257	77	22
4	488	101	43	9
รวม	3,991	883	356	76
	4,874		432	



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ค่าร้อยละ (Percentages)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สาขา ระบบ ชั้นปี มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N)	ร้อยละ
ชาย	143	33.10
หญิง	289	66.90
รวม	432	100.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา

สาขา	จำนวน (N)	ร้อยละ
การเมืองการปกครอง	155	35.90
รัฐประศาสนศาสตร์	37	8.60
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	75	17.40
นิติศาสตร์	144	33.30
นิติศาสตร์และสิทธิมนุษยชนศึกษา	21	4.90
รวม	432	100.00



จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตสาขาการเมืองการปกครอง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 สาขานิติศาสตร์ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 สาขานิติศาสตร์และสิทธิมนุษยชนศึกษาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบการเข้าศึกษา

ระบบ	จำนวน (N)	ร้อยละ
ปกติ	356	82.40
พิเศษ	76	17.60
รวม	432	100.00

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตระบบปกติ จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 เป็นนิสิตระบบพิเศษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (N)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	197	45.60
ชั้นปีที่ 2	84	19.40
ชั้นปีที่ 3	99	22.90
ชั้นปีที่ 4	52	12.00
รวม	432	100.00

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้



ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจการให้บริการส่วนงานวิชาการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ			
1.1 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.69	0.75	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.57	0.73	มาก
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.63	0.82	มาก
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.76	0.83	มาก
1.5 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.57	0.89	มาก
1.6 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน	3.56	0.91	มาก
1.7 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.68	0.86	มาก
รวม	3.64	0.68	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน			
2.1 มีมารยาท ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการ	3.46	1.03	ปานกลาง
2.2 ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	3.47	0.99	ปานกลาง
2.3 ตอบข้อสงสัย/ข้อซักถามได้ตรงประเด็น	3.61	0.95	มาก
2.4 มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.72	0.88	มาก
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.59	0.84	มาก
2.6 ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี	3.58	0.88	มาก
2.7 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.48	0.98	ปานกลาง
รวม	3.56	0.79	มาก



ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจการให้บริการส่วนงานวิชาการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ เทคโนโลยี			
3.1 มีความพร้อมของเอกสาร/ แบบฟอร์มในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.74	0.84	มาก
3.2. มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องคอมพิวเตอร์	3.54	0.92	มาก
3.3. มีช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสารภายใน เช่น web site , facebook บอร์ดประชาสัมพันธ์,ป้ายไฟวิ่ง, โทรศัพท์ ฯลฯ มีความหลากหลายและทั่วถึง	3.67	0.91	มาก
รวม	3.65	0.79	มาก
4. สถานที่ให้บริการ			
4.1. ที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	3.39	1.00	ปานกลาง
4.2. ช่องรับบริการมีความชัดเจน	3.60	0.89	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	0.86	มาก
4.4. มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ	3.64	0.89	มาก
4.5. สิ่งแวดล้อมบริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.62	0.88	มาก
4.6. มีความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.71	0.83	มาก
รวม	3.62	0.76	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1. บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา	3.62	0.92	มาก
5.2. เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง	3.66	0.92	มาก
5.3. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.68	0.87	มาก



5.4. ได้รับบริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	3.57	0.97	มาก
รวม	3.63	0.81	มาก
รวม	3.62	0.77	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่านิสิตระบบปกติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x}=3.65$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=3.63$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.62$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x}=3.56$)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามระบบการเข้าศึกษา

ประเด็นวัดความพึงพอใจการให้บริการส่วนงานวิชาการ	ระบบปกติ		ระดับ	ระบบพิเศษ		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ						
1.1 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.68	0.75	มาก	3.75	0.75	มาก
1.2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.53	0.73	มาก	3.75	0.73	มาก
1.3. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.59	0.80	มาก	3.81	0.87	มาก
1.4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.73	0.80	มาก	3.90	0.95	มาก
1.5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.55	0.90	มาก	3.67	0.88	มาก
1.6. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอน	3.53	0.90	มาก	3.69	0.96	มาก
1.7. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.65	0.87	มาก	3.80	0.80	มาก
รวม	3.61	0.67	มาก	3.77	0.72	มาก



2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ ติดต่อประสานงาน						
2.1 มีมารยาท ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเอง และ เต็มใจให้บริการ	3.49	1.03	ปาน กลาง	3.32	1.05	ปาน กลาง
2.2 ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำตลอดเวลา ที่มาติดต่อ/รับบริการ	3.50	0.99	ปาน กลาง	3.36	0.99	ปาน กลาง
2.3 ตอบข้อสงสัย/ข้อซักถามได้ตรงประเด็น	3.61	0.95	มาก	3.63	0.99	มาก
2.4 มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.73	0.87	มาก	3.67	0.91	มาก
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.60	0.85	มาก	3.56	0.82	มาก
2.6. ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน เป็นอย่างดี	3.57	0.89	มาก	3.64	0.85	มาก
2.7 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่	3.47	0.98	ปาน กลาง	3.55	0.98	มาก
รวม	3.57	0.80	มาก	3.53	0.77	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ เทคโนโลยี						
3.1 มีความพร้อมของเอกสาร/ แบบฟอร์มใน การขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.72	0.85	มาก	3.84	0.81	มาก
3.2. มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้อง คอมพิวเตอร์	3.52	0.92	มาก	3.61	0.90	มาก
3.3. มีช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสาร ภายใน เช่น website , facebook บอร์ด ประชาสัมพันธ์,ป้ายไฟวิ่ง,โทรศัพท์ ฯลฯ มี ความหลากหลายและทั่วถึง	3.66	0.92	มาก	3.69	0.87	มาก
รวม	3.64	0.79	มาก	3.71	0.77	มาก
4. สถานที่ให้บริการ						
4.1. ที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่าง เพียงพอ	3.40	1.02	ปาน กลาง	3.34	0.93	ปาน กลาง



4.2. ช่องรับบริการมีความชัดเจน	3.59	0.89	มาก	3.63	0.90	มาก
4.3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	0.87	มาก	3.73	0.82	มาก
4.4. มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ	3.64	0.90	มาก	3.68	0.83	มาก
4.5. สิ่งแวดล้อมบริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.62	0.89	มาก	3.64	0.84	มาก
4.6. มีความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.70	0.83	มาก	3.75	0.81	มาก
รวม	3.61	0.77	มาก	3.63	0.74	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
5.1. บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา	3.62	0.92	มาก	3.61	0.92	มาก
5.2. เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง	3.65	0.89	มาก	3.71	0.82	มาก
5.3. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.67	0.87	มาก	3.75	0.86	มาก
5.4. ได้รับบริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	3.56	0.97	มาก	3.65	0.94	มาก
รวม	3.62	0.82	มาก	3.68	0.79	มาก
รวม	3.61	0.71	มาก	3.66	0.67	มาก

จากตาราง 6 พบว่า นิติระบบปกติ มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$) และนิติระบบพิเศษ มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านิติระบบปกติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x}=3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=3.62$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.61$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.61$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x}=3.57$) และนิติระบบพิเศษมีความพอใจในระดับมาก ทุกด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.77$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x}=3.71$) ด้านคุณภาพการให้บริการ



($\bar{x}=3.68$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.63$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x}=3.53$)

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการส่วนงานวิชาการที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงาน วิชาการ	ระบบ				t	p
	ปกติ		พิเศษ			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	3.61	0.67	3.77	0.72	-1.81	.07
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน	3.57	0.80	3.53	0.77	.33	.73
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ เทคโนโลยี	3.64	0.79	3.71	0.77	-.78	.43
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.61	0.77	3.63	0.74	-.12	.90
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	0.82	3.68	0.79	-.53	.59
โดยรวม	3.61	0.71	3.66	0.67	-.60	.54

จากตาราง 7 ผลการศึกษาพบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ($P > .05$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 1.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ในส่วนการให้บริการที่มองเห็นชัดเจน
- 1.2 มีความเป็นระเบียบในการจัดระเบียบผู้มาใช้บริการก่อนและหลัง โดยมีเครื่องกีดขวางบริการบริการ
- 1.3 การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว อธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการ การยื่นเอกสารคำร้อง รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน



จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในขั้นตอนการยื่นเอกสารคำร้องต่าง ๆ
- 1.2 ระยะเวลาที่ให้ส่งคำร้องมีระยะสั้น
- 1.3 จัดระเบียบสำหรับบุคคลหรือนิสิตที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ
- 1.4 เจ้าหน้าที่ควรเขียนอธิบายขั้นตอนการยื่นเอกสารคำร้อง และติดประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบ

2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือการติดต่อประสานงาน

จุดเด่นของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มรับเป็นมิตร เต็มใจในการให้บริการ
- 2.2 บริการรวดเร็วทันใจ ใส่ใจผู้เข้ารับบริการและชัดเจนในการให้บริการ
- 2.3 มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งการรับเอกสารคำร้องที่ทั่วถึง และรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และใส่ใจในการให้บริการจุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ
- 2.3 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการมากขึ้น ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่นิสิต
- 2.4 เจ้าหน้าที่ที่มาทำหน้าที่การให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่เอื้อแก่การให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ยิ้มแย้มพูดไม่เพราะไม่มีมารยาท ควรปรับปรุงการในต้อนรับนิสิต
- 2.5 ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดการให้บริการตลอดเวลา เพื่อสะดวกในการมาติดต่อประสานงาน
- 2.6 เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการของเอกสารต่าง ๆ อย่างช้า ๆ และลงรายละเอียดอย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีในการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 3.1 เอกสารคำร้อง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ดีมาก รวมถึงมีความชัดเจนในการให้บริการ
- 3.2 มีห้องคอมพิวเตอร์ให้บริการในการตรวจสอบข้อมูลของนิสิต เช่น รายวิชาที่เปิดสอน การลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบสถานะของนิสิต



- 3.3 มีช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการเรียนหลายช่องทาง อาทิ บอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ใน website ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง และการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มงานวิชาการปริญาตรีใน facebook

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 3.1 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงหรืออาจเป็นเพราะผู้ให้บริการน้อยกว่าผู้รับบริการ
- 3.2 คอมพิวเตอร์รับบริการที่หน้าเคาเตอร์ไม่เพียงพอต่อนิสิตในช่วงระยะเวลาที่ยื่นคำร้องพร้อมกัน
- 3.3 ช่องทางไม่เพียงพอ และช่องทางการให้บริการควรมีความชัดเจน มีสัญลักษณ์หรือป้ายบอกชัดเจน และมีหลายช่องทาง
- 3.4 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะและที่นั่งเขียนคำร้องไม่เพียงพอ

4. ด้านสถานที่ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 4.1 สิ่งแวดล้อม บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- 4.2 สถานที่รับบริการมีความสะดวก และสะอาด เหมาะสม
- 4.3 มีที่นั่งพักให้นิสิตขณะรอรับบริการ
- 4.4 มีป้ายบอกช่องทางการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 4.1 ช่องทางการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคคลทั่วไป และนิสิตที่มาติดต่อ
- 4.2 สถานที่ให้บริการคับแคบ และไม่เป็นสัดส่วน
- 4.3 ช่องทางการให้บริการมีป้ายแสดงไม่ชัดเจน และมีจำนวนน้อย
- 4.4 เครื่องกีดบัตรคิวบอกรายละเอียดไม่ชัดเจน

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 5.1 ข้อมูลที่นิสิตได้รับมีความถูกต้องและมีความชัดเจน
- 5.2 เอกสารคำร้องที่รับคืนสามารถดำเนินการให้ได้ในระยะเวลาที่กำหนดรวมถึงมีความถูกต้อง
- 5.3 ให้บริการนิสิตที่ข้อสงสัยให้หายสงสัย
- 5.4 มีระบบการให้บริการที่มีความชัดเจน และตรงตามระยะเวลาที่กำหนด



จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการส่วนงานวิชาการ

- 5.1 การให้บริการนิสิตมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการในระยะเวลาที่มีจำกัด
- 5.2 ความพร้อม และความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่ครอบคลุมตามความต้องการของนิสิต เช่น สามารถตอบรายละเอียดเรื่องการเรียน แต่ไม่สามารถตอบคำถามเรื่องทุนการศึกษา เรื่อง กยศ. หรือการรับเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท
- 5.3 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอทำให้บริการนิสิตไม่ทันตามความต้องการ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปริญญาตรี วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 432 คน เป็นเพศหญิง 289 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาเป็นเพศชาย 143 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 โดยเป็นนิสิตระบบปกติ จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาเป็นนิสิตระบบพิเศษ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นนิสิตสาขานิติศาสตร์ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาเป็นสาขาการเมืองการปกครอง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และสาขานิติศาสตร์และสิทธิมนุษยชนศึกษาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นชั้นปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาเป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมพบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตระบบปกติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x}=3.65$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=3.63$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.62$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x}=3.56$) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังมากที่สุด



($\bar{x}=3.76$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.69$) และให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{x}=3.68$) ตามลำดับ

2) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือการติดต่อประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x}=3.72$) รองลงมา คือ ตอบข้อสงสัย/ข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{x}=3.61$) และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{x}=3.59$) ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีความพร้อมของเอกสาร/แบบฟอร์มในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.74$) รองลงมา คือ มีช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสารภายใน เช่น website , facebook บอร์ดประชาสัมพันธ์, ป้ายไฟวิ่ง, โทรศัพท์ ฯลฯ มีความหลากหลายและทั่วถึง ($\bar{x}=3.67$) และมีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=3.54$) ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.73$) รองลงมา คือ มีความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.71$) และมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{x}=3.64$) ตามลำดับ

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.68$) รองลงมา คือ เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.66$) และบริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา ($\bar{x}=3.62$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการ ของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในระบบที่แตกต่างกัน พบว่า นิสิตระบบปกติ มีความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$) และนิสิตระบบพิเศษ มีความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นิสิตระบบปกติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x}=3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=3.62$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.61$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.61$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x}=3.57$) และนิสิตระบบพิเศษมีความพอใจในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการ



ให้บริการ ($\bar{x} = 3.77$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.71$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = 3.68$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 3.53$) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่มีระบบการลงทะเบียนเรียนในการเข้าศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ($P > .05$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง รองลงมา คือ มีป้ายการให้บริการอย่างชัดเจน การมีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการให้บริการด้วยความครบถ้วน ตามลำดับ การที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้เนื่องจากวิทยาลัยการเมืองการปกครองได้จัดทำเครื่องกั้นบัตรคิว รวมถึงป้ายบอกช่องทางการรับบริการ เพื่อทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศรวดเร็วถูกต้องแม่นยำทันเหตุการณ์ตรงตามเวลาจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือการติดต่อประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ รองลงมา คือ ตอบข้อสงสัย/ข้อซักถามได้ตรงประเด็น และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ การที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้เนื่องจากฝ่ายวิชาการวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีการประสานงาน สอบถามข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลต่าง ๆ หากยังมีความชัดเจนในประเด็นคำถามของนิสิตและยังไม่ดำเนินการ รวมถึงมีการซักถามนิสิตเกี่ยวกับการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อจะได้ให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด อีกทั้งยังมีการเข้ารับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการ อาทิ อบรมร่วมกับกองทะเบียนวัดและประมวลผล ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำ บริการด้วยความเต็มใจยินดีกระตือรือร้นสร้างความประทับใจ



และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และสุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่าบุคลากรที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับที่ดี จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีความพร้อมของเอกสาร/แบบฟอร์มในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ มีช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสารภายใน เช่น web site , face book บอร์ดประชาสัมพันธ์,ป้ายไฟวิ่ง,โทรศัพท์ ฯลฯ มีความหลากหลายและทั่วถึง และมีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ การที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้เนื่องจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ได้การพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บัณฑิตได้รับการบริการที่ทั่วถึงและรวดเร็วตามความต้องการนิสิต อาทิ เครื่องกวดบัตรคิว เอกสารคำร้อง ป้ายไฟ บอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมถึงช่องทางการติดต่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า การผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการมีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ มีความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ และมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ตามลำดับ การที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้เนื่องจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีการจัดโต๊ะให้นิสิตนั่งรอระหว่างรอรับบริการ การจัดช่องบริการแยกเป็นฝ่ายวิชาการปริญาตรี ฝ่ายวิชาการปริญาโท และฝ่ายพัฒนานิสิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า การผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับปรุงภูมิทัศน์และสถานที่ให้บริการจะเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ

5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ รองลงมา คือ เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง และบริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา ตามลำดับ การที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้เนื่องจากฝ่ายวิชาการวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีการสอบถามความต้องการของนิสิตอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงตามความต้องการ ทั้งนี้



ต้องขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด และการบริการทุกอย่างต้องเล็งเห็นประโยชน์ของนิสิตมาเป็นทีหนึ่งเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า การบริการด้วยความเต็มใจยินดีกระตือรือร้นสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ตรงตามเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดโครงการฝ่ายวิชาการพบนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองทราบในประเด็นต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียน การเขียนคำร้องต่าง ๆ แนะนำปฏิทินการสอบ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
2. ควรจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องของการบริการที่เป็นเลิศแก่เจ้าหน้าที่วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
3. ควรมีการศึกษาคิดตามผลการดำเนินงานจากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากนิสิตในการให้บริการส่วนงานวิชาการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2554). การสุ่มตัวอย่าง (Sampling). ที่มา : <http://www.watpon.com/Elearning/res22.htm> ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2555.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559). ที่มา : www.plan.ru.ac.th/strategy/data/draftDevelopment55_59.pdf ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555



ฝ่ายแผน วิจัย และประกันคุณภาพ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง. (2555). ที่มา :

http://www.copag.msu.ac.th/researchs/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=59. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555.

รายงานสรุปจำนวนนิสิตปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). เอกสารรายงานสรุปจำนวน
นิสิตปัจจุบันแยกตามชั้นปีและชายหญิง. พิมพ์วันที่ 27 พฤศจิกายน 2555.

วรรณวิมล จงจรวาสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. รายงาน
การวิจัย : วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554). คู่มือการประกัน
คุณภาพการศึกษาภายในวงรอบปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2556 - 2559
(ฉบับปรับปรุงตุลาคม 2555). ที่มา: [http://www.qa.msu.ac.th/qa_th/upload/](http://www.qa.msu.ac.th/qa_th/upload/file/doc_15045.pdf)
[file/doc_15045.pdf](http://www.qa.msu.ac.th/qa_th/upload/file/doc_15045.pdf). ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สุนิรัตน์ พิทักษ์พงศ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียนปีการศึกษา 2552. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ.