



ความพึงพอใจด้านการศึกษา: กรณีศึกษานิสิตรระดับบัณฑิตศึกษา

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*

วรินทร์ รัชโพธิ์**

(วันรับบทความ : 5 สิงหาคม 2560 /วันแก้ไขบทความ : 25 สิงหาคม 2561 /วันตอบรับบทความ : 28 สิงหาคม 2560)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.25) มีอายุระหว่าง 29 – 35 ปี (ร้อยละ 35.06) และเรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร้อยละ 59.74) สำหรับความพึงพอใจของนิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการของงานบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}$ = 3.60) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$ = 3.58) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}$ = 3.54) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 3.51) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.50) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยินดีตรวจสอบผลการลงทะเบียนให้กับนิสิตด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}$ = 3.65) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แผนการเรียนของนิสิตมีการอธิบายอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}$ = 3.79) ด้านความไว้วางใจ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับกรเรียนการสอนด้วยความถูกต้อง เหมาะสมทุกครั้งของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.61) ด้านความมั่นใจ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้ระบบลงทะเบียนเป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 3.61) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำปัญหาการเรียนการสอน ตลอดทั้งการดำเนินการขั้นตอนในการทำวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}$ = 3.61)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนิสิตรระดับบัณฑิตศึกษา/ การบริการ/ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

* โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

** นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



Satisfaction of Educational satisfaction: Case study of Graduate Students of College Politics and Governance Mahasarakham University^{*}

Varintron Rudchapo^{**}

(Received Date : August 5, 2017, Revised Date : August 25, 2017, Accepted Date : August 28, 2017)

Abstract

The objective of this research was to investigate satisfaction of graduate students on the services at College of Politics and Governance Mahasarakham University. The questionnaire tools were used in this research. The research found that the most respondents were male accounting for 53.25 percent and there were 35.06 percent and 59.74 percent of respondent's age between 29-35 years old, as well as a Master of Public Administration program respectively. Overall, the satisfaction of graduate students on the services at College of Politics and Governance Mahasarakham University was very good with $\bar{x} = 3.56$. When considering the order of mean, it was found that the attention of $\bar{x} = 3.60$, the materiality of the service is with $\bar{x} = 3.58$, the trust with $\bar{x} = 3.54$, and the confidence is with $\bar{x} = 3.51$ and the response to the client with $\bar{x} = 3.50$. Considering from the order of mean, the attention aspect is the most satisfaction claiming that the staff was happy to check the registration of the student, with the $\bar{x} = 3.65$. In associated with the tangible aspects of services, the most satisfaction was the student's learning plan with the $\bar{x} = 3.79$. While, the trust, the most satisfaction was the service staff responds to questions about the instructional process accurately. Therefore, an appropriate for every service is $\bar{x} = 3.61$. In relation to the confidence, the most satisfaction was the staff were knowledgeable about the use of the registration system, the $\bar{x} = 3.61$. In terms of the Response, the most satisfaction was the staff are willing to facilitate instructional suggestions throughout the course of thesis writing and independent study, the $\bar{x} = 3.61$

Keywords: Satisfaction of Graduate Students/ Services /College of Politics and Governance

^{*} The Financial Support of Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University

^{**} Educator, College Polistics and Governance, Mahasarakham University



บทนำ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง เกิดจากการร่วมระหว่างภาควิชารัฐศาสตร์ ศูนย์ข้อมูลการเมืองท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และโครงการจัดตั้งหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเอกภาพของการบริหารงานอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยการผนวกภาควิชารัฐศาสตร์ ศูนย์ข้อมูลการเมืองท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและโครงการจัดตั้งหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งสังกัดอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกัน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ได้ดำเนินงานตามพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบันโดยวิทยาลัยการเมืองการปกครองได้วางรากฐานทางปัญญาอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดตั้งโครงการความร่วมมือต่างๆ ที่เน้นการเสริมสร้างความรู้คู่คุณธรรม และการทำงานเพื่อส่วนรวม อาทิโครงการลงชุมชนของนิสิต โครงการตัวนิสิต (COPAG Tutor) โครงการให้นิสิตริเริ่มทำกิจการ (COPAG Creative) โครงการสร้างวิทยาลัยสีเขียว (COPAG Green) ตลอดจนได้จัด COPAG Open House และ COPAG Open Book เพื่อเปิดบ้านวิทยาลัยให้บุคคลภายนอกได้ทราบกิจกรรมต่างๆ ของวิทยาลัย รวมทั้งการทำความตกลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลวังแสงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน นอกจากนี้วิทยาลัยการเมืองการปกครองได้ทำข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาการ เช่น คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ผู้แทนจากลักแซมเบิร์ก คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล องค์กรพัฒนาเอกชนทางด้านกฎหมาย (BABSEA CLE Foundation Thailand) เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพื่อร่วมมือทางวิชาการ แลกเปลี่ยนนิสิต อาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ เป็นหลักสูตรที่มุ่งผลิตกำลังคนด้านการบริหารนโยบายสาธารณะโดยใช้กรอบแนวคิดและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ผสมผสานกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้และเจตคติที่ดีต่อการบริหารงานในหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน มีความเป็นผู้นำและนักบริหารที่สามารถวิเคราะห์และกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไปสู่แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นธรรมของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง เป็นหลักสูตรที่มุ่งให้ผู้เรียนเข้าใจความสลับซับซ้อนของสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่เป็นโลกาภิวัตน์และเข้าใจการตอบสนอง/ตอบโต้ของรัฐบาลที่มีต่อโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งโลกาภิวัตน์ในมิติอื่นๆ โดยเฉพาะมิติทาง



การเมืองด้วย จึงได้มีการปรับปรุงหลักสูตรโดยเพิ่มเนื้อหาที่เกี่ยวกับโลกาภิวัตน์ เช่น กำหนดให้มีรายวิชาสัมมนาโลกาภิวัตน์กับการเมืองโลก เป็นรายวิชาบังคับของหลักและมีการบูรณาการเนื้อหาเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์ในรายวิชาอื่นๆ ด้วย

สำหรับสภาวะการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมผู้เรียนให้มีเครื่องมือทางทฤษฎี เพื่อใช้ในการทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หลักสูตรนี้ จึงได้กำหนดให้นิสิตได้เรียนเนื้อหาในเชิงทฤษฎีเชิงวิพากษ์ และทวนกระแสอันเป็นทฤษฎีใหม่ๆ ที่จะช่วยเปิดมุมมองให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของสังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบันด้วย เช่น กำหนดให้เรียนรายวิชาสัมมนาความคิดทางการเมืองแนววิพากษ์และทวนกระแสเป็นรายวิชาบังคับ และมีการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีใหม่ๆ เป็นรายวิชาต่างๆ ด้วย

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคน และคนเป็นผู้พัฒนาและรับผลของการพัฒนา (ประเวศ วะสี, 2543, น.74-75) ประเทศไทยที่มีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โอกาสพัฒนาประเทศย่อมมีความเป็นไปได้มากที่สุดเช่นกัน (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, น.1-2) ดังที่ ภิญโญ สาธร (2523, น.3) กล่าวว่า “การศึกษาจะดีหรือไม่อยู่ที่องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ หลักสูตรเพราะหลักสูตร คือ แผนงานที่จัดให้มีการเรียนรู้ ถ้าแผนงานไม่ดีการจัดให้มีการเรียนรู้ก็ไม่ดีไปด้วย” ในทำนองเดียวกัน โกวิท ประวาลพุกษ์ (2540, น.52-53) กล่าวว่า “หลักสูตรเป็นตัวคาดหวัง เป็นตัวที่มองไปสู่อนาคต อนาคตจะเป็นอย่างไรหลักสูตรเป็นตัวนำเราที่จะพัฒนาไปสู่จุดนั้น” สังคมไทยได้ตระหนักถึงคุณค่าของการศึกษาตลอดมา รัฐบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการให้การศึกษาแก่ประชาชนทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย เห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้บุคคลมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน (มาตรา 43) ปัจจุบันประเทศไทยได้จัดแบ่งการศึกษา ออกเป็น 2 ระดับ คือ การศึกษาขั้นพื้นฐานและการศึกษาระดับอุดมศึกษา เมื่อมาพิจารณาความสำคัญของการจัดการศึกษาแต่ละระดับแล้วจะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นกระบวนการที่ละเอียดอ่อนซับซ้อน ต้องอาศัยหลักการที่เป็นระบบในการจัด เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามจุดหมายของการจัดการศึกษาแต่ละระดับ

การศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาในทุกๆด้านทั้งการพัฒนาตนเองเพื่อการประกอบอาชีพและการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดยเฉพาะการพัฒนาคนในระดับอุดมศึกษายังเป็นการพัฒนาคนให้เป็นผู้นำทางวิชาชีพและวิชาการอีกด้วย ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยากรด้านต่างๆ ของโลกยุคโลกาภิวัตน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยด้วย



และการที่จะทำให้คนในประเทศมีความพร้อมที่จะรับวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาพื้นฐานการศึกษาของประชาชนพลเมืองของประเทศให้มีการศึกษาดี มีคุณภาพในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ

การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบันทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการในฐานะของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จะสามารถการประเมินจากความพึงพอใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988, น.2-22) ซึ่ง พารา สุรามัน และคณะ (2541 , น.75) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasuraman et al, 1998, pp.12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการบริการที่พวกเขาได้รับจริง

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มี เพศ อายุ หลักสูตรที่เข้าศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

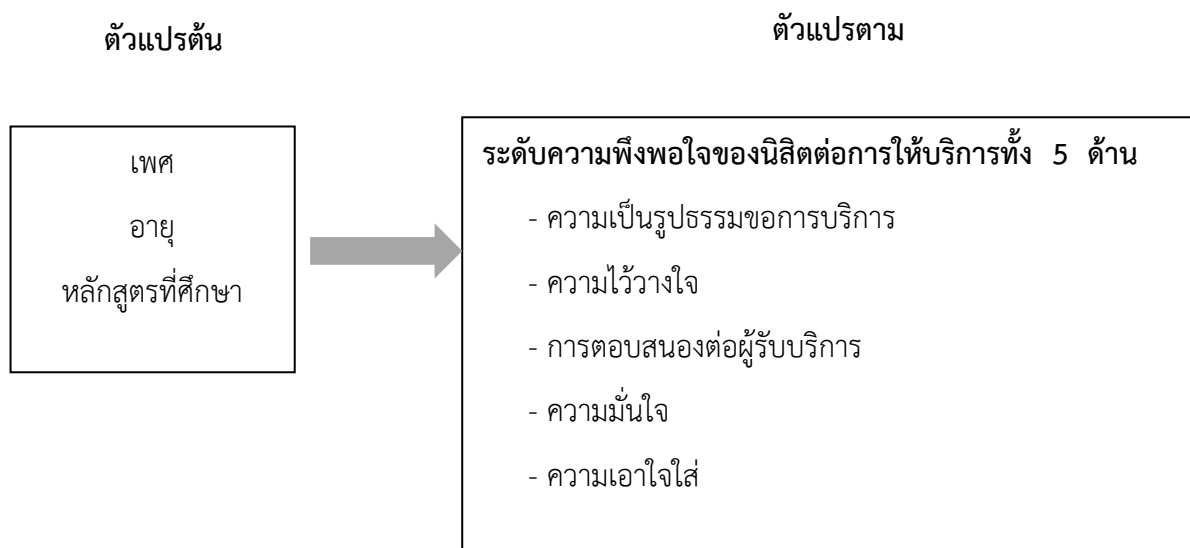


ความสำคัญของการวิจัย

ข้อสังเกตเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการบริการด้านวิชาการ กิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนพัฒนาปรับปรุงในจุดอ่อนรักษามาตรฐานการบริการในจุดแข็งให้นิสิตพึงพอใจในการได้รับบริการจากวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่ดีและได้มาตรฐานตาม นโยบายของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการได้รับบริการจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อการให้บริการใน 5 ด้าน คือความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) จึงได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัยตามภาพประกอบ 1



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการบริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 1.2 ความไว้วางใจ



1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.4 ความมั่นใจ

1.5 ความเอาใจใส่

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 199 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 100 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 5 ด้านคือ

3.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles)

3.2.2 ความไว้วางใจ (reliability)

3.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness)

3.2.4 ความมั่นใจ (assurance)

3.2.5 ความเอาใจใส่ (empathy)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. นำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รหัสนิสิตระหว่างปี 2555-2558 จำนวน 77 คน



ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ

1.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

1.1.2 ความไว้วางใจ (Reliability)

1.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

1.1.4 ความมั่นใจ (Assurance)

1.1.5 ความเอาใจใส่ (Empathy)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เพศผู้รับบริการและหน่วยงาน จำนวน 3 หัวข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้พึงพอใจด้านการบริการ 5 หัวข้อย่อย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles)

2. ความไว้วางใจ (reliability)

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness)

4. ความมั่นใจ (assurance)

5. ความเอาใจใส่ (empathy) ซึ่งกำหนดคะแนนคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า

(rating scale) 5 ระดับโดยกำหนดค่า ดังนี้

5 คะแนนสำหรับคำตอบความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนนสำหรับคำตอบความพึงพอใจมาก

3 คะแนนสำหรับคำตอบความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนนสำหรับคำตอบความพึงพอใจน้อย

1 คะแนนสำหรับคำตอบความพึงพอใจน้อยที่สุด



การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเนื้อหาเอกสารตำราวิชาการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัยนี้
2. จัดทำแบบสอบถามโดยอิงข้อมูลจากการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2555
3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องโดยเพิ่มเติมรายละเอียดเกณฑ์ที่ต้องการศึกษาจากตัวแปรตามข้างต้นก่อนนำเครื่องมือไปใช้จริง
4. นำแบบสอบถามที่ได้โดยสร้างจากระบบเป็นแบบสอบถามให้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่เข้ามาใช้บริการในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 30 เมษายน 2559 จำนวน 77 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าอาจจำแนกเป็นรายข้อโดยวิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total correlation) และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือทั้งฉบับโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ (percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งจะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของงานบัณฑิตศึกษา เพื่อให้การบริการแก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.25) มีอายุระหว่าง 29 – 35 ปี (ร้อยละ 35.06) และเรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร้อยละ 59.74)



2. ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.60$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.58$) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.54$) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=3.51$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.50$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า

2.1 ด้านความเอาใจใส่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยินดีตรวจสอบผลการลงทะเบียนให้กับนิสิตด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=3.65$) เจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ แนะนำและการวางแผนการเรียนอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}=3.62$) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการลงทะเบียนในแต่ละภาค การเรียนให้กับนิสิตด้วยความเป็นกันเอง ($\bar{X}=3.55$) ข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทุกครั้งที่ถาม เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่คอยตามเอกสารคำร้องและช่วยแก้ปัญหาอย่างมุ่งมั่นไม่ปล่อยปะละเลย ($\bar{X}=3.45$)

2.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ แผนการเรียนของนิสิตมีการอธิบายอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}=3.79$) แบบคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.78$) ห้องเรียนสะดวกสบาย สะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}=3.66$) ระบบในการลงทะเบียนตรงตามปฏิทินการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}=3.51$) ห้องรับรองสำหรับนิสิตเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}=3.50$) ข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ตารางเรียนเป็นไปตามโครงสร้างของหลักสูตรและมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละภาคการศึกษา ($\bar{X}=3.20$)

2.3 ด้านความไว้วางใจ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับการเรียนการสอนด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ทุกครั้งของการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เมื่อได้รับการร้องขอจากนิสิต ($\bar{X}=3.56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างถูกต้องตามระบบ ($\bar{X}=3.52$) ข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลตารางเรียนด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X}=3.20$)

2.4 ด้านความมั่นใจ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้ระบบลงทะเบียนเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.61$) เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมทางกายเรียบร้อยในการตอบคำถาม ($\bar{X}=3.56$) เจ้าหน้าที่ตอบคำถามสำหรับปัญหาการเรียนการสอนต่อนิสิตอย่างไร้พริ้ว สดภาพ ($\bar{X}=3.55$) เจ้าหน้าที่ใช้โปรแกรมเปิดรายวิชา ตารางเรียน



ตารางสอนอย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 3.52$) เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการลงทะเบียนนิเทศนิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.45$) ข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.35$)

2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำปัญหาการเรียนการสอน ตลอดทั้งการดำเนินการขั้นตอนในการทำนิเทศนิพนธ์และการศึกษาค้นคว้าอิสระ ($\bar{X} = 3.61$) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นที่จะตอบคำถามเมื่อนิสิตมาขอคำปรึกษาในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.56$) เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในการตอบคำถามเกี่ยวกับการเขียนคำร้องต่างๆ ($\bar{X} = 3.52$) ข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่องานบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 3.45$)

อภิปรายผล

จากข้อสรุปของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อบริการของงานบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ในแต่ละด้านมีข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ ทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่คอยตามเอกสารคำร้องและช่วยแก้ปัญหาอย่างมุ่งมั่นไม่ปล่อยปะละเลย โดยปกติแล้วการบริการระหว่างนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จะมีความเป็นกันเอง เนื่องจากนิสิตอยู่ในวัยกลางคนหรือเป็นผู้ใหญ่แล้ว ซึ่งเวลามาติดต่อเจ้าหน้าที่นั้นส่วนใหญ่จะเป็นเอกสารคำร้อง หรือเอกสารที่ต้องดำเนินการระหว่างนิสิตกับอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีบางครั้งนิสิตจะมาฝากเอกสารไว้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่เดินเรื่องให้ แต่ความเป็นจริงแล้วในบางกรณีต้องผ่านความเห็นจากอาจารย์ แต่นิสิตอาจมีความเข้าใจว่า ทุกเรื่องสามารถฝากกับเจ้าหน้าที่ได้เลย ซึ่งทำให้เอกสารบางอย่างที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้มันอาจเกิดความล่าช้า ซึ่งก็อาจทำให้นิสิตรู้สึกว่าการที่ตนเองฝากเจ้าหน้าที่ไว้นั้น ไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างดีพอ ซึ่งการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ส่งต่อไปยังผู้รับ ส่วนการให้บริการสาธารณะ หรือ Public service ถือได้ว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริการ และเป็นบริการที่หน่วยงานหรือองค์กรถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องจัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ดังนั้น นิสิตที่มาใช้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน



ให้บริการอย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนั้น ในการบริการของงานบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เจ้าหน้าที่อาจบริการไม่ทันท่วงทีตามที่นิสิตต้องการเนื่องจากนิสิตอาจมีคำร้องที่ต่างกันและอาจารย์ต่างกัน ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เพราะเจ้าหน้าที่เป็นแค่ส่วนกลางหรือคนเดินสาร จึงทำให้นิสิตรอบ้าง จึงเป็นส่วนหนึ่งทำให้นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตารางเรียนเป็นไปตามโครงสร้างของหลักสูตรและมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละภาคการศึกษาโดยปกติแล้วการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามจะจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างของหลักสูตร ซึ่งมีการรับนิสิตเข้าศึกษาต่อปีละ 1 ครั้ง ทุกภาคต้นของปีการศึกษา ซึ่งการจัดการเรียนการสอนจะเป็นการเรียนแบบสามภาคการศึกษาต่อปี ซึ่งอาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่จะเชิญมาบรรยายจากภายนอก โดยทุกเปิดภาคเรียนจะมีการประชาสัมพันธ์โปรแกรมการเรียนการสอนค่อนข้างซ้ำ ทำให้นิสิตรู้สึกว่าการต้องคอยปรับตัวเองอยู่ตลอด ตลอดทั้งมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการสอนจากอาจารย์ผู้สอน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้นิสิตมีความพึงพอใจความเป็นรูปธรรมของการบริการในการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามโครงสร้างของหลักสูตรและมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละภาคการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลตารางเรียนด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เมื่อนิสิตเข้ามาใช้บริการและให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนให้ แต่สิ่งที่เป็อุปสรรค คือ ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งขึ้นอยู่กับจังหวะเวลาที่ใช้งาน ซึ่งการให้บริการดังกล่าวอาจเป็นช่วงเวลาผู้มาใช้บริการมากอาจทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้นิสิตเสียเวลาในการรอ ในการบริการใดๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจนั้น ต้องให้บริการตามที่ผู้รับบริการ ต้องการโดยถูกต้อง ครบถ้วน และดำเนินการภายในระยะเวลาที่ต้องการและเมื่อไม่ได้ภายในเวลาที่ต้องการ มีสาเหตุจากปัจจัยดังกล่าวความพึงพอใจในการรับบริการด้านความไว้วางใจจึงลดลงเหลือเพียงระดับปานกลาง สอดคล้องกับคำกล่าวของ ชริณี เดชจินดา (2530) ที่ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

4. ด้านความมั่นใจ ทุกครั้งที่ถามเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี การบริการในเรื่องที่เกี่ยวกับระเบียบมหาวิทยาลัยบางกรณีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขให้แล้วเสร็จตามกระบวนการได้อย่างรวดเร็ว แต่จะมีบางกรณีที่ต้องหาทางออกให้กับนิสิต โดยเฉพาะการสอบประมวลความรู้ หรือแม้กระทั่งการเขียนคำร้องต่างๆ ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ได้กระทำไปแล้ว ซึ่งการกระทำบางอย่างต้อง



ปรึกษาในหลายๆ ขั้นตอน ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ จนกระทั่งถึงผู้บริหารระดับสูง ทำให้นิสิตพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และแม่นยำในระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นอย่างดีอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่องานบัณฑิตศึกษา การให้บริการด้านการเดินเอกสาร หรือดำเนินการจัดการเกี่ยวกับคำร้องบางอย่างที่ต้องผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา ถ้านิสิตดำเนินการด้วยการนำเข้าไปผ่านอาจารย์ที่ปรึกษามาแล้ว เพื่อนำเสนอคณบดีลงนามในบางอย่างสามารถรอได้เลย แต่ก็จะมีบางกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้ตามที่นิสิตต้องการได้ เนื่องจากด้วยเอกสารไม่สมบูรณ์ หรือมีผู้ลงนามหลายท่าน ก็จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการสักระยะซึ่งบางอย่างไม่สามารถรอได้ ต้องฝากเรื่องไว้เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้นิสิตมีความพึงพอใจด้านการสนองต่อผู้รับบริการ โดยไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่องานจากบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, น.24 - 25) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ คือการให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการของงานบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ข้อที่นิสิตมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีระบบการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเมื่อนิสิตต้องการพบอาจารย์ที่ปรึกษา เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษานั้น ทางวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ไม่ได้มีระบบการเข้าพบอาจารย์ของนิสิตเป็นระบบที่ชัดเจน แต่จะให้นิสิตกับอาจารย์ได้ประสานกันเบื้องต้น ซึ่งทำให้เกิดอิสระแก่นิสิตและอาจารย์สำหรับการพบปะพูดคุยปรึกษาในการเรียนการสอน

2. ด้านความไว้วางใจ ข้อที่นิสิตมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองคอยให้บริการ ตอบปัญหาข้อสงสัยในการเรียนการสอน ซึ่งด้วยความที่วิทยาลัยการเมืองการปกครองนั้นมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีหัวใจของนักบริการ พูดจาภาษาดอกไม้ สำหรับผู้มาเยือน จึงเป็นเหตุให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความประทับใจในจุดนี้

3. ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ข้อที่นิสิตมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและให้การช่วยเหลือนิสิตเป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีปัญหาที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งตรงนี้ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีความสะดวกในการดำเนินงานในหลายๆ เรื่อง เนื่องจากมีความทันสมัยในเทคโนโลยี มีเจ้าหน้าที่คอยสนับสนุนงานที่มีประสิทธิภาพในหลายๆด้าน ทั้งงาน



เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่สนับสนุนเรื่องการทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ของการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา

4. ด้านความมั่นใจ ข้อที่นิสิตมีข้อเสนอแนะ คือ อาจารย์เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการเรียนการสอน ซึ่งตรงนี้นักบัณฑิตศึกษาโดยการนำของรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา พยายามที่จะดูแลเอาใจใส่สำหรับปัญหาต่างๆ ที่นิสิตได้รับผลกระทบ ด้วยการหาแนวทางแก้ไขร่วมกันรับฟังปัญหาจากนิสิต แล้วนำไปสู่กระบวนการกลั่นกรองเพื่อหาแนวทางการแก้ไขในหลายๆ ด้าน

5. ด้านความเอาใจใส่ ข้อที่นิสิตมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ได้พยายามหาช่องทางที่จะติดต่อนิสิตให้ได้มากที่สุด และรวดเร็วที่สุดด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาอุดหนุน ซึ่งตรงนี้วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ได้มีโครงข่ายติดต่อกับนิสิตด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ทำให้การติดต่อประสานงานและการแก้ไขปัญหาของนิสิต มีความรวดเร็วมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*.

กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.

โกวิท ประวาลพุกษ์. (2540). *แฟ้มสะสมงาน (Portfolio)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

ประเวศ วะสี. (2543). *สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักงาน

ปฏิรูปสุขภาพ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ภิญโญ สาธร. (2532). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ*

จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาควัสดุสาธารณสุขแขวง*

แสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยมหิดล.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.

Zeithaml, V. A. (1988). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.