

Service quality of the Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Mahasarakham University

Isriya Jaisue¹

Received	Reviewed	Revised	Accepted
12/12/2562	05/01/2563	01/04/2563	22/04/2563

Abstract

The objectives of this research were to study the level of opinion about the service quality of the Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Mahasarakham University. To compare the level of opinion about service quality and another suggestion. The sample consisted of 291 students of the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham Rajabhat University. The research instruments were a rating-scale questionnaire. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation and Compared personal factor of gender and using statistic t-test and compared factors of age and position using statistic One-Way ANOVA.

The results of the research were as follow: 1) The overall opinion about the service quality of the faculty in political science and public administration at a high level. 2) To compare opinions about service quality classify by gender, age and academic year were no different. 3) The study also suggested: Should be a communication channel for information service via Facebook and group line, should serve during lunch break, there should be enough staff to service, should be facilities such as sufficient modern computers and should be a clean property.

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

¹ Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham Rajabhat University, E-mail: annita_0708@hotmail.com

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อิสริยา ใจเชื้อ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้การทดสอบที และการการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูล การศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานศึกษา ที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ต่อไป มหาวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษามาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคมและทานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

² นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญส่วนที่เกี่ยวข้องกับนิสิตในทุกด้านจะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยคุณภาพการบริการเป็นมนโทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (Smit Sachukorn, 2007)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นองค์กรหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก คือ ให้บริการการศึกษา บริการส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้อุดมการณ์ ที่ว่า “มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาท้องถิ่น และสังคม” ให้การศึกษาทำงานวิชาการและวิชาชีพขั้นสูง เพื่อพัฒนา “คน” ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ โดยการผลิตบัณฑิตระดับสูงกว่าปริญญาตรีในสาขาที่เป็นความต้องการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่น และประเทศ การพัฒนา และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (Somkid Bangmo 2002 : 41)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เดิมได้เปิดสอนสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ และสาขาวิชารัฐศาสตร์ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยภาควิชาเศรษฐศาสตร์และการเมืองรับผิดชอบในสาขารัฐประศาสนศาสตร์และสาขาวิชานิติศาสตร์ ส่วนภาควิชาสังคมวิทยารับผิดชอบสาขาวิชารัฐศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูมหาสารคามยกฐานะเป็นสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และการเมืองจึงเปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) และภาควิชาสังคมวิทยาได้เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) ต่อมา ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และการเมืองได้เปิดสอนหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต (นิติศาสตร์) เป็นรุ่นแรกในปี พ.ศ. 2543 หลังจากการการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเมื่อปี พ.ศ. 2547 ได้มีการเปลี่ยนแปลงภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ขึ้น โดยหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต หลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์รับผิดชอบหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ส่วนหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชนรับผิดชอบหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) ภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็นหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์รับผิดชอบหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต เนื่องจากหลักสูตรสาขาทั้ง 3 สาขาเป็นหลักสูตรวิชาชีพและกึ่งวิชาชีพ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน รวมทั้งรองรับความเติบโตของหน่วยงาน จึงมีการรวมหลักสูตรสาขาวิชาทั้ง 3 หลักสูตรเพื่อยกฐานะขึ้นเป็นหน่วยงานเรียกว่า วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งได้รับการอนุมัติจัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2552 (Faculty of Political Science and Public Administration, 2018 : 3)

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ได้เปลี่ยนชื่อ "วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง" เป็น "คณะนิติศาสตร์" ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2557 ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้แยกสาขาวิชารัฐศาสตร์ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ออกจากคณะนิติศาสตร์ แล้วจัดตั้งเป็น คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นมาตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป จะเห็นได้ว่าคณะฯ มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพในการที่จะตอบสนองตลาดแรงงานในปัจจุบันได้ การให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ ไม่ควรละเลย หรือมองข้ามซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ ตั้งแต่แนวนโยบายในการบริหาร บุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันคุณภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการและคำแนะนำที่ถูกต้อง จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของ

นักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนั้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่องานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา
 - 1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 - 2560 จำนวน 1,055 คน (Faculty of

Political Science and Public Administration, 2018 : 5) ประกอบด้วย (1) สาขารัฐศาสตร์ จำนวน 532 คน (2) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 523 คน รวม จำนวน 1,055 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 291 ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973, p. 727)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 - 30 มิถุนายน 2562

4. ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาพื้นที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ได้แก่ เพศ อายุ และชั้นปีที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scales) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) และ กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้ (Rungsan Singhalert, 2008: 186)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มี คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบค่าที (Independent Samples) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ และชั้นปีที่ศึกษาที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ LSD. (Least Significant Different) (Boonchom Srisa-ard, 2013 : 119) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัย สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.58) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.70) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และ ชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ และสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัย ได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งด้านวิชาการและการบริการการศึกษา พร้อมทั้งมีบุคลากรประจำสาขาที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษาได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Pornpimaol Krongyuth (2014 : 66 - 67) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีการศึกษาแตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ในแต่ละสาขาวิชามีการให้บริการอย่างมีคุณภาพตามลำดับก่อนหลังโดยความสำคัญทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ได้แบ่งแยกเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sorasak Onklapol (2016 : 103 - 105) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกันมีความต้องการที่

คล้ายคลึงกันในการให้บริการ ซึ่งได้รับการดูแลและให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanyanes Wongsas (2010 : 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การบริการนักศึกษาของคณะคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแต่ละชั้นปีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pattiya Homthong (2012 : 76 - 78) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย ควรให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันและเพียงพอต่อการให้บริการ ควรดูแลอาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้ ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

References

- Boonchom Srisa-ard. (2013). *Statistical Methods for Research Volume 1*. 5th edition, Bangkok: Suveeriyasan.
- Faculty of Political Science and Public Administration (2018). *General information of the Faculty*. Mahasarakham : Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University.
- Kanyanes Wongsu. (2010). *Service quality of the Office of Marine Transport 3, Prachuap Khiri Khan Branch*. Master of Public Administration Thesis: Suan Dusit Rajabhat University.
- 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, (Fall), 41-50.
- Pattiya Homthong. (2012). *The quality of financial services of the prosecutor's office in the Ubon Ratchathani area*. Master of Business Administration Thesis: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Pornpimaol Krongyuth. (2014). *Service quality of the Ubon Ratchathani Provincial Police Saving Cooperative*. Master of Business Administration Thesis: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Rungsan Singhalert. (2008). *Research Methods in Social Science*. Faculty of Humanities and Social Sciences: Rajabhat Mahasarakham University.
- Smit Sachukorn. (2007). *Service arts*. Bangkok: Sai Than.
- Somkid Bangmo. (2002). *Organization and management*. 3rd edition, Bangkok: Wittayaphat.
- Sorasak Onklapol. (2016). *Quality of Service at Immigration in Nong Khai Province*. Master of Public Administration Thesis: Rajabhat Mahasarakham University.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd edition. New York : Harper and Row Publication.