



Development of Quality Service Models of Office of Dean Faculty of Law, Rajabhat Maha Sarakham University

Nattakul Phuklang

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: nattakul.ph@rmu.ac.th

Sulawan Koodwisai

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: sulawan@rmu.ac.th

Jureepon Chaiyasaen

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: jureepon.ch@rmu.ac.th

Wannapha Laosrichai

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: wannapha.la@rmu.ac.th

Jittakorn Nonthaboon

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: jittaorn.no@rmu.ac.th

Bussaya Faengseekham

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: bussaya.fe@rmu.ac.th

Saowanee Sriwicha

Rajabhat Maha Sarakham University

E-mail: saowanee.sr@rmu.ac.th

Received

27/03/2025

Reviewed

10/04/2025

Revised

28/08/2025

Accepted

29/08/2025

Abstract

Background and Aims: Internal services within a faculty play a crucial role in reflecting the image and efficiency of the organization. The Office of the Dean, Faculty of Law, Mahasarakham Rajabhat University, serves as a primary unit providing academic,



administrative, and student development services to a diverse target group. Therefore, it is necessary to assess the satisfaction of service recipients and explore strategies to improve service delivery to ensure effectiveness. This study aimed to (1) evaluate the satisfaction of service recipients and (2) examine strategies for developing the service delivery model of the Office of the Dean in alignment with the needs and satisfaction of service users.

Research Methodology: This study employed a qualitative research design. The participants included 262 service recipients, selected through simple random sampling. Data were collected using in-depth questionnaires, semi-structured interviews, and focus group discussions. The collected data were then analyzed using content analysis to identify key themes, strengths, and areas for improvement in service delivery.

Results: The findings indicated that, overall, service recipients were satisfied with the services (mean = 4.26). The highest satisfaction was reported for staff performance and service quality (mean = 4.29), while the process/procedure aspect received the lowest satisfaction score (mean = 4.22). Key strengths identified included staff friendliness, attentive service, and ease of access. Suggestions for improvement focused on infrastructure issues, delays in service processes, and communication by some instructors.

Conclusion: The study highlights appropriate strategies to enhance service delivery, including the development of online services, staff skill training, infrastructure improvement, and the establishment of a feedback system. These measures aim to elevate the quality of services provided by the Office of the Dean in the future.

Keyword: Service satisfaction, Service delivery, Service model



การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ณัฐกุล ภูกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : nattakul.ph@rmu.ac.th

สุลาวัลย์ กุติวิสัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : sulawan@rmu.ac.th

จรีพร ไชยแสนย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : jureepon.ch@rmu.ac.th

วรรณภา เหล่าศรีชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : wannapha.la@rmu.ac.th

จิตรกรณ์ นนทะบุรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : jittakorn.no@rmu.ac.th

บุศยา แผงลีคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : bussaya.fe@rmu.ac.th

เสาวนีย์ ศรีวิชา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อีเมล : saowanee.sr@rmu.ac.th

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การให้บริการภายในคณะมีบทบาทสำคัญที่สะท้อนภาพลักษณ์และประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยตรง สำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการทางวิชาการ การบริหาร และการพัฒนานักศึกษาแก่กลุ่มเป้าหมายหลากหลาย ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและการหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความพึง



พอใจของผู้รับบริการ และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รับบริการจำนวน 262 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อระบุประเด็นสำคัญ จุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการได้รับคะแนนต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จุดเด่นที่ผู้รับบริการชี้ให้เห็น ได้แก่ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การให้บริการเอาใจใส่ และการเข้าถึงบริการสะดวก ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงได้แก่ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ความล่าช้าในกระบวนการ และการสื่อสารของอาจารย์ผู้สอนบางราย

สรุปผล: ผลการวิจัยชี้ให้เห็นแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ การพัฒนาบริการออนไลน์ การอบรมทักษะบุคลากร การปรับปรุงสถานที่ และการสร้างระบบรับฟังเสียงผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, รูปแบบการให้บริการ

บทนำ

ในยุคที่สถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายจากทั้งภายในและภายนอก ทั้งด้านการประกันคุณภาพ การแข่งขันเชิงวิชาการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการภายในองค์กรจึงต้องมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของสำนักงานคณบดี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ การบริหาร และการพัฒนานักศึกษา รวมทั้งเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและนักศึกษาภายในคณะ คณะนิติศาสตร์ในฐานะสถาบันผลิตบัณฑิตด้านกฎหมาย จำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่มีความชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้อง และมีมาตรฐาน เนื่องจากลักษณะของวิชาชีพทางกฎหมายเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความแม่นยำทางข้อมูลและกระบวนการทางกฎหมายทุกขั้นตอน ดังนั้นการให้บริการภายในคณะนิติศาสตร์จึงควรมีลักษณะที่โปร่งใส มีระบบ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพ และความเป็นธรรมในกระบวนการภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตเบื้องต้นและข้อมูลสะท้อนจากผู้รับบริการพบว่า การให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ยังมีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่



ความล่าช้าในกระบวนการให้บริการ, การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ, ความไม่ต่อเนื่องของระบบงานในบางกรณี รวมทั้งปัญหาด้านสภาพแวดล้อม เช่น ความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ และขาดระบบสนับสนุนทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้ยังพบว่าผู้รับบริการจากหลากหลายกลุ่ม เช่น นักศึกษา อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557 โดยไม่เป็นส่วนราชการตามความในมาตรา 10 และมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ให้คณะนิติศาสตร์มีหน้าที่รับผิดชอบผลิตบัณฑิตด้านนิติศาสตร์ ทำการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจ เพื่อผลิตบัณฑิตทางด้านนิติศาสตร์ให้มีความรู้คู่คุณธรรมอย่างมีคุณภาพ สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและงานวิจัย ให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ เพื่อพัฒนาสังคมอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ทางด้านกฎหมายบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน โดยใช้องค์ความรู้จากการเรียน การสอน งานวิจัย ของคณะฯ เพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ พัฒนา เผยแพร่ ประยุกต์ใช้ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย รวมทั้งพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมีการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และผลักดันให้บุคลากรได้มีโอกาสเติบโตในสายงานอาชีพ (คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2567ก)

สำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานของคณะนิติศาสตร์ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุผลตามพันธกิจ รวมทั้งให้บริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีหัวหน้าสำนักงานคณบดีทำหน้าที่ประสานงาน ควบคุม ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองให้การบริหารงานต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ โดยสำนักงานคณบดีได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรออกเป็นงานต่างๆ แต่ละงานมีหัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างาน รับผิดชอบในการติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และให้คำปรึกษา โดยการกำกับดูแลของรองคณบดี โดยแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 2) กลุ่มงานวิชาการและบริการวิชาการ 3) กลุ่มงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ 4) กลุ่มงานพัฒนานักศึกษา และ 5) ศูนย์บริการกฎหมายเพื่อชุมชน (คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2567ข)

คณะผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผลงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด โดยงานวิจัย



ในเรื่องนี้จะเป็นการวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักวิจัยที่เข้ารับบริการจากสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ว่ามีความพึงพอใจในระดับใดและมีความต้องการให้สำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์จัดบริการในรูปแบบใด โดยผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์อันจะสามารถปรับปรุงส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด รวมทั้งสามารถนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี ของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ รวมทั้งการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับหน่วยงานในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับ

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนารูปแบบการให้บริการ หมายถึง กระบวนการปรับปรุงหรือออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับบริบทขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยข้อมูลจากผู้ให้บริการ การวิเคราะห์ระบบงาน และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง แนวคิดดังกล่าวเน้นให้บริการที่มีคุณภาพต้องออกแบบมาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการ (Service Flow) และมีความชัดเจนในการดำเนินงาน (Clear Process Structure) รวมถึงควรมีการประเมินและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอโดยอิงจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based Management) แนวคิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการในภาคการศึกษาจึงเน้นการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้รับบริการหลัก เช่น นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาร่วมในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้บริการที่ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน (Yin, 2016; Armstrong, 2006)

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการประเมินความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากคือโมเดล SERVQUAL ซึ่งเสนอโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) โดยระบุคุณภาพบริการไว้ใน 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนทั้งด้านกระบวนการบริการและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แนวคิดนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายบริบท รวมถึงภาค

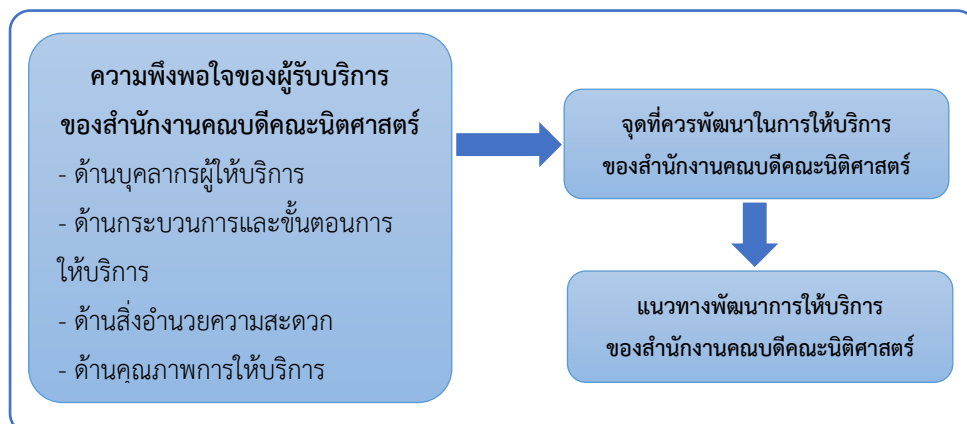


การศึกษา โดยพบว่าคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษาจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักศึกษา การตัดสินใจใช้บริการในอนาคต และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังนั้นการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการให้บริการจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง โดยหากผลลัพธ์ที่ได้รับตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ (Oliver, 1980) แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของบริการในหลายสาขา ทั้งภาครัฐ เอกชน และการศึกษา โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรถือเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการให้บริการ และสามารถสะท้อนถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และทิศทางการพัฒนาได้อย่างชัดเจน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความชัดเจนของข้อมูล ทักษะคติของผู้ให้บริการ และระบบสนับสนุนต่าง ๆ ดังนั้น การพัฒนาและรักษาระดับความพึงพอใจไว้ในระดับสูงจะช่วยยกระดับคุณภาพองค์กรและเสริมสร้างความไว้วางใจของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการการให้บริการและการให้บริการอื่นๆ ที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการในหน่วยงานราชการและสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อหาข้อค้นพบและข้อมูลซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยกำหนดกรอบการวิจัย ดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ: ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานคณบดี จำนวน 262 คน ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีหลักเกณฑ์ (Purposive Sampling)

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ: คัดเลือกโดยเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงาน ตัวแทนนักศึกษา เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ รวม 12 คน เพื่อเข้าร่วมกระบวนการ ระดมสมอง (Brainstorming) และ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามแบบ Rating scale 5 ตัวเลือก

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน ทั้งในรูปแบบออนไลน์

เชิงคุณภาพ ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และ การระดมสมอง (Brainstorming) กับกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกไว้ โดยมีหัวข้อสนทนากับปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ 2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 3) แนวทางหรือไอเดียในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะต่อระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงาน

ผลจากการระดมความคิดจะถูกบันทึก วิเคราะห์ และจัดหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ด้วยวิธี วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ การสังเคราะห์ข้อเสนอแนะ จากกลุ่มสนทนาและการระดมสมอง เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการ



ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณบดี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คิดเป็นร้อยละ 85.15 รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.22	0.91	84.40	ระดับดี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.89	85.80	ระดับดี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.89	84.70	ระดับดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.29	0.85	85.70	ระดับดี
รวมทุกด้าน	4.26	0.88	85.15	ระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับดี รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ซึ่งอยู่ในระดับดีเช่นกัน ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในหลายด้าน เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ความซื่อสัตย์สุจริต และการให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น นอกจากนี้ยังพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ การจัดลำดับคิวที่มีความเป็นธรรม และการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า จุดเด่นของสำนักงานคณบดี ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และเป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้ความรู้สึกเป็นกันเองเหมือนครอบครัว อีกทั้งยังสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง และเข้าถึงบริการได้ง่าย อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในหลายประเด็น ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของอาคารเรียนที่เริ่มชำรุด การขาดลifestyle ในอาคารที่มีหลายชั้น แรงดันน้ำในห้องน้ำที่ไม่เพียงพอ และโต๊ะเรียนที่ชำรุด นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพการสอนของอาจารย์ในบางรายวิชา



โดยเฉพาะในด้านความชัดเจนของเนื้อหา การเตรียมสื่อการสอน และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจง่าย ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าบางหน่วยงานยังมีขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า มีความซ้ำซ้อน และเจ้าหน้าที่บางรายขาดทักษะเฉพาะด้าน ส่งผลให้ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่คนอื่นแทน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับถ้อยคำในการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสม และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อรองรับนักศึกษาที่มีความจำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานในวันหยุด

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีควรมุ่งเน้นการพัฒนาใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนบริการ และการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณบดี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งสะท้อนว่าการดำเนินงานในปัจจุบันของสำนักงานคณบดีสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ที่เสนอว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนอง ซึ่งในกรณีนี้ผู้รับบริการให้คะแนนสูงกับบุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับคุณลักษณะ “ความมั่นใจ” และ “ความเอาใจใส่” ตามแนวคิดดังกล่าว การที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.29) แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของสำนักงานคณบดีในด้านการพัฒนาบุคลากร และการควบคุมคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ สุตันใจ (2562) ที่พบว่าบุคลากรที่มีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการของคณะในมหาวิทยาลัย ในขณะที่เดียวกัน รายการที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด คือ “ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว” (ค่าเฉลี่ย 4.14) บ่งชี้ว่ายังมีข้อจำกัดในเรื่องของกระบวนการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนาให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากขั้นตอนการให้บริการบางประเภทยังใช้เอกสารมาก และต้องอาศัยบุคลากรเฉพาะทางในการดำเนินการ ซึ่งสะท้อนถึง “ช่องว่างของบริการ (Service Gap)” ที่ยังคงมีอยู่บางประการ



วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่สะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น อาคารเรียนเก่า ไม่มีลิฟต์ แร่งดันน้ำต่ำ โต๊ะเรียนชำรุด ล้วนแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนา “สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)” ซึ่งตามแนวคิด SERVQUAL ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ ตันตินานท์ (2564) ที่พบว่า ความสะอาด ความสะดวกสบาย และความทันสมัยของสถานที่มีผลต่อความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการในด้านการเรียนการสอน พบข้อเสนอแนะเชิงลบเกี่ยวกับการถ่ายทอดเนื้อหาของอาจารย์บางราย ซึ่งมีปัญหาเรื่องการเตรียมการสอน ความไม่ชัดเจนของสื่อ และการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม สิ่งนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนา “คุณภาพผู้สอน” ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษา โดยเฉพาะในรายวิชาหลัก ซึ่งอาจมีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะในระยะยาว

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนว่า แม้สำนักงานคณบดีคณะนิติศาสตร์จะมีจุดเด่นในด้านบุคลากรและการให้บริการที่มีคุณภาพ แต่ยังมีจุดที่ควรได้รับการปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาบุคลากรทางวิชาการ ซึ่งควรได้รับการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรศึกษาความคุ้มค่าของการปรับปรุง (Cost-Benefit Analysis) หากมีแผนจะพัฒนาระบบหรือลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ลิฟต์ หรือระบบออนไลน์ ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบต้นทุนและประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร

ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการต้นแบบ (Service Model Prototype) หากมีข้อมูลเพียงพอ สามารถพัฒนา "โมเดลต้นแบบ" เช่น SOP หรือ Flowchart สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และนำไปทดลองใช้ก่อนการขยายผลในระดับคณะหรือมหาวิทยาลัย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เปรียบเทียบผลการวิจัยกับคณะอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน การเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเดียวกัน เช่น คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ ฯลฯ จะช่วยให้มองเห็นจุดแข็ง/จุดอ่อนเชิงเปรียบเทียบ และเป็นแนวทางพัฒนาได้อย่างเหมาะสม



เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ ตันดินานนท์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 18(1), 85-98.
- คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2567ก). *รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2566*. มหาสารคาม: ฝ่ายวางแผนและกิจการพิเศษ คณะนิติศาสตร์.
- คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2567ข). *แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567*. มหาสารคาม: ฝ่ายวางแผนและกิจการพิเศษ คณะนิติศาสตร์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริลักษณ์ สุตันใจ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงราย*, 11(2), 123-135.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมบูติค กรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*.
- สกล บุญสิน. (2559). การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ*. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice* (10th ed.). Kogan Page.
- 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(4), 41–50.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative research from start to finish* (2nd ed.). The Guilford Press.