

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of service quality of the Bachelor of Public Administration Program

Rajabhat Maha Sarakham University

ปนัดดา ยูphanich

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Panadda Yuphanich

Educator, Practitioner Level of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

Corresponding E-mail : thitimabrulsilp@gmail.com

วันที่รับบทความ: 19 กันยายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 26 กันยายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 27 กันยายน 2566

Received: September 19, 2023; Revised: September 26, 2023; Accepted: September 27, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปี และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 184 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ และชั้นปี ใช้สถิติ One - way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรควรพัฒนาสภาพแวดล้อมสร้างพื้นที่การเรียนรู้ สนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ มีแผนผังขั้นตอนในการให้บริการ จัดทำคลินิกสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้รับความรู้และทักษะทางวิชาชีพ มีให้บริการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ผูกอบรมแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าให้นักศึกษา สร้างความโปร่งใสในการให้บริการโดยเผยแพร่ข้อมูลได้รับการรับรองหรือการตรวจสอบจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาความเชี่ยวชาญและทักษะในการ

ให้บริการ ตรวจสอบและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรการสร้างช่องทางการติดต่อและการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความเห็นและข้อเสนอแนะ

คำสำคัญ : การพัฒนา; คุณภาพการบริการ; หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต

Abstract

This study have a purpose To study the level of opinions about the development of service quality of the Bachelor of Public Administration Program. Rajabhat Maha Sarakham University To compare the level of opinions about the development of service quality of the Bachelor of Public Administration Program. Rajabhat Maha Sarakham University classified by gender, age and year level and suggestions on the development of service quality of the Bachelor of Public Administration Program. Rajabhat Maha Sarakham University A sample of 184 people by using Taro Yamane's formula. The tools used in this research were questionnaires. Statistics used in data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation. Sex comparisons were performed using t-test and age and year comparisons were performed using one-way ANOVA. The results of the research were as follows: 1) The level of opinions about the development of service quality of the Bachelor of Public Administration Program. Rajabhat Maha Sarakham University Overall, it was at a high level. Rajabhat Maha Sarakham University classified by sex, age and academic year There were no different opinions. 3) Suggestions were that the environment should be developed to create a learning area. Material Support adequate equipment There is a flow chart for the service. Organize a clinic to create opportunities for students to acquire professional knowledge and skills. There is a service to disseminate knowledge through online media. Should pay attention to creating suitable space and facilities. An online application or platform is being developed. Training personnel to increase service skills survey customer satisfaction Information should be informed in advance to students. Create transparency in providing services by disseminating information certified or audited by relevant organizations or agencies. develop expertise and skills in providing services Review and improve the systems related to the provision of services. should create a communication channel that is easily accessible quick response and respond to comments and suggestions.

Keywords: Development; Service quality; Bachelor of Public Administration program

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นองค์การหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก คือ ให้บริการการศึกษา บริการส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้อุดมการณ์ที่ว่า “ มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาท้องถิ่น และสังคม ” ให้การศึกษาทำงานวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนา “คน” ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้นำกระบวนการจัดการความรู้ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การอันจะนำองค์การพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีความหลากหลายทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพของคน พัฒนาประสิทธิภาพงานและพัฒนางานองค์การมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ และนาระบบการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือเสริมในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ทั้งด้านบริการวิชาการสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ด้านการผลิตบัณฑิตสู่ความเป็นเลิศ ด้านการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (WIL/สหกิจศึกษา/Startup) ด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (ภาษาอังกฤษ) ด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (ด้านดิจิทัล) ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านศิลปะและวัฒนธรรม สืบสานความเป็นไทย และด้านบริหารจัดการและประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ โดยเน้นให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนดไว้ (สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2565)

ในปี พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสำนักงบประมาณ คณะกรรมการการอุดมศึกษา ในช่วงดังกล่าวนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ขึ้น โดยหน่วยงานภายในระดับภาควิชาได้ยุบเปลี่ยนเป็นโปรแกรมวิชา และภายหลังโปรแกรมวิชาได้เปลี่ยนเป็นหลักสูตรสาขาวิชาโดยมีหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต (ร.ป.บ) และหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน รับผิดชอบหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)

ในปี พ.ศ. 2550 หลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ได้ยกร่างหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) และได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยให้เปิดรับนักศึกษาได้ในปีเดียวกัน โดยมี 2 สาขาวิชาเอกคือสาขาวิชาการเมืองการปกครอง และสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน และได้เปลี่ยนชื่อหลักสูตรสาขาวิชาพัฒนาชุมชน มาเป็นหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ หลักสูตรสาขาวิชาทั้ง 3 หลักสูตร ได้เปิดทำการเรียนการสอน ดังนี้ คือ หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน

ศาสตร์สำหรับภาคปกติ ภาค กศ.บป. สาขาการปกครองท้องถิ่น และสาขาการจัดการการคลังซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) หลักสูตรสาขารัฐศาสตร์ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง และสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ในภาคปกติ และได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ปัจจุบันนี้ โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการประชุมครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2557 อนุมัติให้จัดตั้งคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยแยกสาขาวิชาประศาสนศาสตร์และสาขาวิชารัฐศาสตร์ ออกจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกรกฎาคมพ.ศ. 2557 มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตทางด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ทำการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชารัฐศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2565 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประกอบด้วย 10 หลักสูตร คือ

ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.บ.)
- 2) หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ (ร.บ.)
- 3) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารพัฒนา

(หลักสูตร WIL) (รป.บ.)

ระดับปริญญาโท จำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ม.)
- 2) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน (รป.ม.รอ.)
- 3) หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ (ร.ม.)
- 4) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ด.)
- 2) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน (ปร.ด.การจัดการภาครัฐ

และเอกชน)

- 3) หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ (ร.ด.)

จะเห็นได้ว่าหลักสูตรมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพในการที่จะตอบสนองตลาดแรงงานในปัจจุบันได้ การให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย หรือมองข้ามซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ตั้งแต่แนวนโยบายในการบริหารบุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความ

แตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันคุณภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการและคำแนะนำที่ถูกต้อง จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่องานและคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2565)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร คือ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2563 - 2565 จำนวน 339 คน (คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2563 - 2565 จำนวน 184 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973, p. 727) และใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วนชั้นปีที่ศึกษา และทำการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่า IOC = 1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง .248 - .755 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.906

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

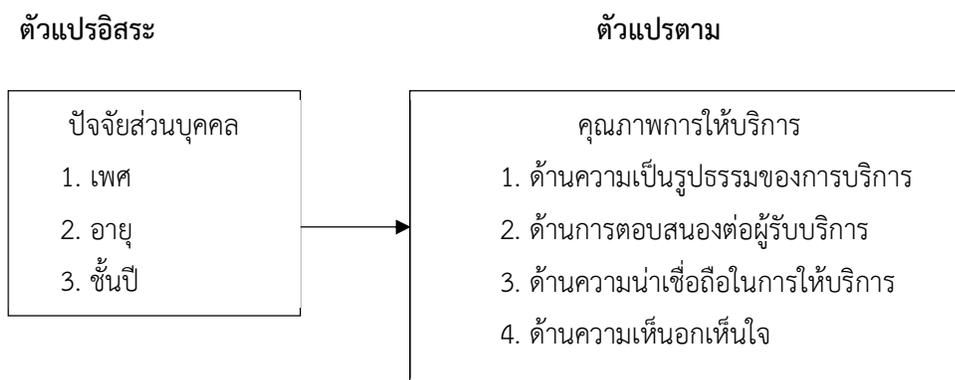
5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 การเปรียบเทียบเพศ ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่แตกต่างกันสถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test (Independent Samples) การเปรียบเทียบอายุ และชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด, 2558, น. 119)

5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนาความ (Descriptive)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ Parasuraman et al (1988), Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013), และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

| ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.99 | 0.83 | มาก | 4 |
| 2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 4.01 | 0.89 | มาก | 3 |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | 4.25 | 0.88 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ด้านความเห็นอกเห็นใจ | 4.06 | 0.90 | มาก | 2 |
| โดยรวม | 4.08 | 0.82 | มาก | - |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.88) รองลงมาด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.90) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.89) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มี เพศ ต่างกัน

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | เพศ | | | | t | Sig. |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.90 | 0.71 | 4.02 | 0.86 | -0.869 | .535 |
| 2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 3.90 | 0.77 | 4.05 | 0.93 | -0.968 | .521 |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | 4.11 | 0.72 | 4.30 | 0.93 | -1.316 | .454 |
| 4. ด้านความเห็นอกเห็นใจ | 4.03 | 0.78 | 4.07 | 0.94 | -0.217 | .288 |
| รวม | 3.99 | 0.70 | 4.11 | 0.86 | -0.890 | .368 |

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|------------------|---------|-----|------|------|------|
| | | | | | | |
| | ระหว่างกลุ่ม | .519 | 3 | .173 | .252 | .860 |
| รวม | ภายในกลุ่ม | 123.530 | 180 | .686 | - | - |
| | รวม | 124.049 | 183 | - | - | - |

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามชั้นปี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

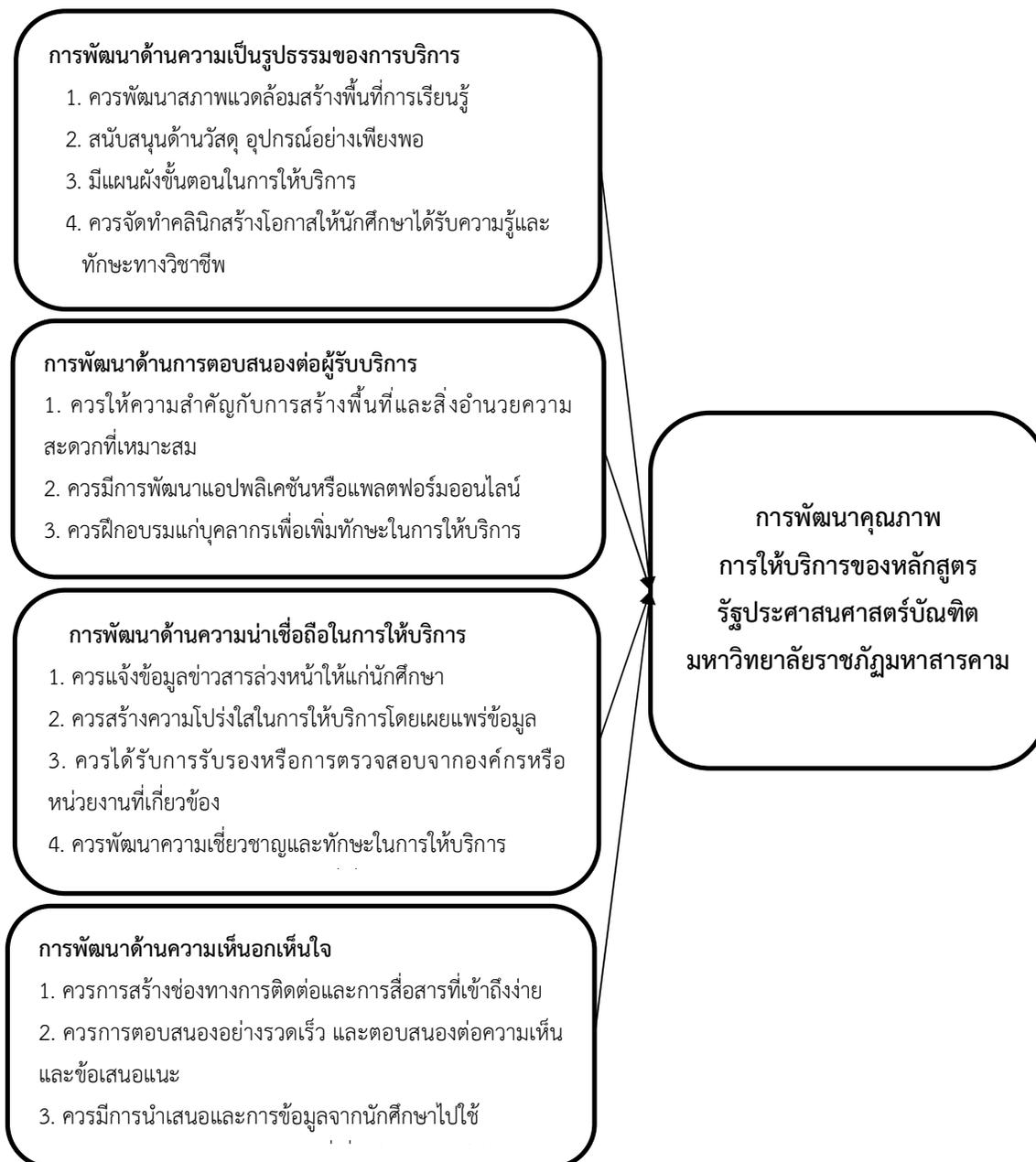
| การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|----------------------|---------|-----|------|------|------|
| | ระหว่างกลุ่ม | 1.883 | 3 | .628 | .925 | .430 |
| รวม | ภายในกลุ่ม | 122.166 | 180 | .679 | - | - |
| | รวม | 124.049 | 183 | - | - | - |

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ควรควรพัฒนาสภาพแวดล้อมสร้างพื้นที่การเรียนรู้ สนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ มีแผนผังขั้นตอนในการให้บริการ จัดทำคลินิกสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้รับความรู้ และทักษะทางวิชาชีพ มีให้บริการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าให้นักศึกษา สร้างความโปร่งใสในการให้บริการโดยเผยแพร่ข้อมูลได้รับการรับรองหรือการตรวจสอบจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาความเชี่ยวชาญและทักษะในการให้บริการ ตรวจสอบและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรการสร้างช่องทางการติดต่อและการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความเห็นและข้อเสนอแนะ ควรมีการนำเสนอและการข้อมูลจากนักศึกษาไปใช้จัดกิจกรรมและการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นผังความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.88) รองลงมาด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.90) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.89) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ควรควรพัฒนาสภาพแวดล้อมสร้างพื้นที่การเรียนรู้ สนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ มีแผนผังขั้นตอนในการให้บริการ จัดทำคลินิกสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้รับความรู้และทักษะทางวิชาชีพ มีให้บริการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ผูกอบรมแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ สสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าแก่นักศึกษา สร้างความโปร่งใสในการให้บริการโดยเผยแพร่ข้อมูลได้รับการรับรองหรือการตรวจสอบจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาการสร้างความเชี่ยวชาญและทักษะในการให้บริการ ตรวจสอบและปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ควรการสร้างช่องทางการติดต่อและการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความเห็นและข้อเสนอแนะ ควรมีการนำเสนอและการข้อมูลจากนักศึกษาไปใช้ จัดกิจกรรมและการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การอภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อภิปรายผล ดังนี้

1. **สมมติฐานที่ 1** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมความรับผิดชอบทางสังคมของตนเองโดยเข้าร่วมกับชุมชนและสังคม การสนับสนุนสิทธิและความเสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษา พร้อมทั้งมีบุคลากรประจำสาขาที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษา เน้นความเป็นกันเองการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นมิตร ตลอดจนการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอและได้มาตรฐาน หรือการให้บริการออนไลน์ที่สะดวกและเข้าถึงได้สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2563) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีสริยา ใจชื่อ (2563) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางบริการสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ แรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2. สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการได้รับการบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการด้านความเต็มใจ สอดคล้องความต้องการของนักศึกษาและอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นอย่างดี นอกจากนั้นหลักสูตรยังมีการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุติมา วรชينا (2560) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างตรงความต้องการของนักศึกษาผู้เข้ารับบริการแต่ละช่วงอายุ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ให้นักศึกษาได้ทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว ทัวถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2563) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีชั้นปีที่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อาจเป็นเพราะว่า หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการจัดโครงการฝึกอบรมและประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากรในการให้บริการทางวิชาการและการบริหารจัดการ รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้และแนะนำความก้าวหน้าในวิชาชีพแก่นักศึกษา

อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริยา ใจซื่อ (2563) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพ การให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย สามารถเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ มีบทเรียนออนไลน์สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

1.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หลักสูตรควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ เรื่อง ประเภท และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม

1.3 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีสมรรถนะสูง มีความเชี่ยวชาญ สร้างความเป็นมืออาชีพในการบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ

1.4 ด้านความเห็นอกเห็นใจ เจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษาที่มาใช้บริการ สอบถามความต้องการและแนะนำขั้นตอนในการรับบริการอย่างจริงใจ มีมิตรไมตรี พุดจาไพเราะ สร้างความรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันท์ คณะบดี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ตลอดจนผู้บริหาร อาจารย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ขอขอบคุณสถานบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มอบทุนในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณนักศึกษาและคณาจารย์ที่กรุณาตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลในการทำวิจัยด้วยความสะดวกยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว ญาติพี่น้องทุกคน ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมาประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แด่ บิดา - มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประศาสน์การศึกษาแก่ผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย. (2563). **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. (2566). **จำนวนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2563 – 2565**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). **การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่9)**. กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2563). **คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 10(1),64-72.
- สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2565). **รายงานการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปี 2565**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุดิมา วรชีนา. (2560). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด**. รายงานการประชุมวิชาการการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิต ครั้งที่ 2. วันที่ 20 มกราคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). **คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7 (1),409-418.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.