

**แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Guidelines for promoting efficiency in undergraduate student
services Faculty of Political Science and Public Administration
Maha Sarakham Rajabhat University**

เปรมฤดี ชินวงษา*¹ สุรินา พงษ์จันทร์² บลนิชา พลประถม³

Premrudee Chinnavongsa,¹ Surinapa thungjun,² Bonnichha Phonprathom³

^{1, 2, 3} คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{1, 2, 3} Faculty of Political Science and Public Administration, Thailand

*Corresponding author's e-mail: premrudee.ch29@gmail.com*¹ pookky.26ppp@gmail.com²

Received: May 03, 2024

Revised: May 21, 2024

Accepted: May 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 265 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรให้บริการแบบ one stop service คิดเป็นร้อยละ 34.78 ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 30.43 ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 26.08 ควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม คิดเป็นร้อยละ 22.82 ควรมีความเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 21.73 ควรมีความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 19.56 ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.30 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.00 และควรมีตู้สำหรับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.86 ควรมีระบบการแจ้งสถานะ ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.86 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริการการศึกษา; ประสิทธิภาพ



Abstract

This research aims to study: 1) guidelines for promoting efficiency in undergraduate student services. Faculty of Political Science and Public Administration, Maha Sarakham Rajabhat University, 2) To study recommendations for ways to promote efficiency in undergraduate student services. Faculty of Political Science and Public Administration, Maha Sarakham Rajabhat University. The researcher determined the sample size using Krejcie and Morgan's ready-made tables (Krejcie & Morgan, 1970, cited in Teerawut Ekakul, 2000), with a total of 265 people. The statistics used were frequency, mean, percentage, deviation, and standard deviation. Result founded: 1) comments on the service were at a high level when classified by aspects; it was found that the high level was on two sides; the facilities aspect was at a moderate level, totaling 3 aspects: service process, service results, and service personnel, respectively. 2) The suggestions for the development and improvement of services sorted by descending below should provide a one-stop service. Percentage 34.78, should plan the autoimmune process in the service and provide details involved in each stage. Percentage 30.43, should be prescribed period and provide each step to clear Percentage 26.08 should be served with politeness. Percentage 22.82 should be equalized and does not discriminate in providing services. Percentage 21.73, there should be a continuation of coordination between agencies to reduce latency. Percentage of 19.56, and should have sample forms to fill out documents to make it more convenient. Percentage 16.30, the serving officer should have enthusiastically or reluctantly served Percentage 13.00, should have a cabinet for review of the service, Percentage 10.86, and should have a system of notification steps, Percentage 10.86, respectively.

Keywords: educational services, efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการศึกษา เกิดกระแสเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา ทั้งเกิดจากการผลักดัน จากสถานการณ์ต่าง ๆ และจากแหล่งต่าง ๆ ของสังคม แล้วค่อย ๆ ก่อตัวจนมีพลังถึงขั้นเกิดกระแสปฏิรูปการศึกษาเป็นระยะ ๆ เมื่อมีแรงหนุนจากกระแสอื่น ๆ เช่น กระแสโลกาภิวัตน์กระแสปฏิรูปการเมืองที่สำคัญคือนโยบายของผู้บริหารในระดับประเทศก็จะมีพลังของกระแสมากขึ้นและในช่วงระยะ 2-5 ปีที่ผ่านมากระแสปฏิรูปการศึกษาได้ไหลหรือเคลื่อนเข้าไปในทุกวงการ เนื่องจากได้ปลุกกระแสการปฏิรูปการศึกษาควบคู่กับกระแสปฏิรูปการเมืองและทำให้เป็นประเด็นทางการเมืองนำไปสู่การออกกฎหมายและรัฐบาลนำมากำหนดเป็นวาระแห่งชาตินั้นก็หมายความว่า ประชาชนทุกคนจะต้องมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาจนสามารถพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศได้ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญของการพัฒนาประเทศโดยใช้ความรู้เป็นฐานและนำสู่เป้าหมายสูงสุดของประเทศ คือ การพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นคนวงการศึกษาก็ที่สำคัญคือคนกระทรวง ศึกษาธิการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าของกระแสการบริหารการศึกษาและการปฏิรูปการศึกษาและจะหลีกเลี่ยงไม่รู้หรือไม่รู้หรือไม่รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นกับการศึกษาไม่ได้วัฒนธรรมการทำงานแบบเดิมที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อไม่ให้ตัวเองเป็นตัวถ่วงความเจริญเป็นคนตกยุคและไม่ให้คนทั่วไปมองว่าคนวงการศึกษามิพัฒนา กลายเป็นครูเป็นผู้บริหารที่รู้ไม่เท่าทันเด็ก เพราะไม่พัฒนาตนเองบางคนคิดว่าเมื่อยี่สิบปีก่อนไม่มีใครเก่งเกินดีเกินเคยทำหรือ



สอนอย่างไรปัจจุบันก็ทำอย่างนั้นและยังคิดว่าไม่มีใครเก่งเท่าตนเองและยังปิดกั้นตัวเองไม่รับรู้การเปลี่ยนแปลง ใครคิดต่างก็กลายเป็นศัตรูทางความคิดและกีดขวางการคิดไม่รับฟังความคิดคนอื่น กลายเป็นต้นเหตุของปัญหาการบริหารการศึกษา

การศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารแบบไร้พรมแดนที่ทำให้สังคมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และการศึกษา เป็นต้น มนุษย์จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมให้อยู่รอดได้อย่างมีความสุข โดยสามารถพึ่งตัวเองได้ และทั้งนี้ยังอยู่ยุคที่เรียกว่า เจนวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดและโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศ (นภดล เลื่อนนกรบ, สุภาณี เส็งศรี และพิศิษฐ์ พลธนะ, 2560)

ในสภาวะปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งในขณะเดียวกันมนุษย์ก็มีความต้องการการกินดีอยู่ดี ต้องการได้รับความสะดวกสบายจากการได้ใช้สินค้าและบริการที่มีคุณค่าและมีคุณภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้องค์กรต่างๆ โดยเฉพาะภาคธุรกิจบริการจะได้รับผลกระทบ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการบรรลุความสำเร็จ ขององค์กร จากภาวะการณ์ที่นำไปสู่การปรับตัวขององค์กรข้างต้น และความสำคัญของการให้บริการทางการศึกษา สถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่การให้บริการประเภทหนึ่ง จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ เช่นเดียวกับองค์กรประเภทอื่น ๆ เนื่องจากการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ แก่ ประชาชน ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ (กิตติวงศ์ สาสวด, 2554, 43)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ให้การศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนา “คน” ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น โดยการผลิตบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ การแก้ปัญหาและการพัฒนาท้องถิ่นถือเป็นภารกิจโดยตรงของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่จะต้องมีส่วนร่วมในการเข้าไปศึกษาปัญหาและเสาะแสวงหาแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ปัจจุบันการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษามีการขยายตัวในวงกว้างมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับ และสนองตอบความต้องการของคนในสังคม ผสมกับใน “ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้” ด้วยแล้ว คนในสังคมต่างต้องตื่นตัวต้องการเพิ่มพูน ศักยภาพ เพื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดมนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปประยุกต์ และปรับใช้ให้เข้ากับศักยภาพของตนเอง อีกทั้งนำไปพัฒนางานในองค์กรได้อย่างลงตัวและกลมกลืน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้เปิดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาดั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตปริญญาโท ปริญญาเอกในหลายสาขาด้วยกัน (คู่มือนักศึกษา, 2564)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้บริการทั้งงานฝ่ายวิชาการเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตบัณฑิต และงานฝ่ายสนับสนุนซึ่งเป็นหน่วยงานเสริมให้การผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญเป็นหัวใจหลักของงานบริการการศึกษามหาวิทยาลัย และยังเป็นการตอบสนอง ต่อสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษา บุคคลทั่วไปที่ขอรับบริการ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรภาครัฐต่างก็มีการปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ทัวถึง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นการให้บริการที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อให้ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ เช่นเดียวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการในภาคธุรกิจไว้ว่า “หากเราต้องการทราบความพึงพอใจจากลูกค้า จงถามพวกเขาว่า ได้รับบริการจากเราดีหรือไม่ เปิดโอกาสให้พวกเขาบอกเราว่าต้องการอะไร เรามีความล้มเหลวและได้รับความสำเร็จตรงไหนถ้าวิสาหกิจได้พยายามกระทำสิ่งดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง



วิสาหกิจนั้นจะบรรลุถึงผลกำไรมหาศาล” จากทัศนคติดังกล่าว หากนำมาพิจารณาในองค์กรภาครัฐแล้วจะพบว่า หากระบบราชการองค์การหน่วยงานใดก็ตามสามารถจัดระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการแล้วย่อมจะทำให้ผู้บริการเกิดความประทับใจและทำงานในองค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

จากการปฏิบัติหน้าที่งานฝ่ายสนับสนุนการบริการการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ที่ผ่านมา โดยให้บริการคณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่ ยังไม่ทั่วถึงหรือตอบสนองได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญใน แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการการศึกษาอย่างแท้จริง เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการศึกษา ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า: ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) ต่อการบริการที่ได้รับ โดยพิจารณาจากมิติต่างๆ เช่น คุณภาพ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความใส่ใจ และความคุ้มค่า ทฤษฎีนี้ช่วยให้เข้าใจความต้องการของนักศึกษา และนำไปพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 2000) 2) ทฤษฎีลูกค้านักคิด: ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยมุ่งให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ความภักดี และความไว้วางใจ ทฤษฎีนี้ช่วยให้สร้างกลยุทธ์เพื่อดึงดูด รักษา และพัฒนาความสัมพันธ์กับนักศึกษา ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และนำไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว (Reichheld, 2001) 3) ทฤษฎีบริการที่มีคุณภาพ: ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการบริการ โดยพิจารณาจากมิติต่างๆ เช่น ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความใส่ใจ และความคุ้มค่า ทฤษฎีนี้ช่วยให้กำหนดเกณฑ์วัดผลประสิทธิภาพการบริการ และนำไปพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประกอบด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้ 1) ทฤษฎีระบบ ทฤษฎีนี้มององค์กรเป็นระบบที่มีองค์ประกอบต่างๆ เชื่อมโยงกัน ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีนี้ช่วยให้เข้าใจระบบการทำงานระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของการบริการศึกษา และนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการบริการโดยรวม (Bertalanffy, 1968) 2) ทฤษฎีการวัดผล ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การวัดผลประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ตัวชี้วัดต่างๆ เช่น จำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ คะแนนความพึงพอใจ ระยะเวลาในการให้บริการ ต้นทุนการให้บริการ ทฤษฎีนี้ช่วยให้ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการอย่างเป็นระบบ (Churchill, 1979) 3) ทฤษฎีการจัดการทรัพยากร ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ทฤษฎีนี้ช่วยให้องค์กรจัดสรรทรัพยากร เช่น บุคลากร เงินทุน อุปกรณ์ เทคโนโลยี ได้อย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการบริการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ (Dessler, 2015)



3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ ประกอบด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ 1) ทฤษฎี SERVQUAL ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) มุ่งเน้นไปที่การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ โดยใช้มิติ 5 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือ ความใส่ใจ ความรวดเร็ว ความสะดวก และความคุ้มค่า ทฤษฎีนี้ช่วยให้เข้าใจความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า และนำไปพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น 2) ทฤษฎีบริการลูกค้า 7 มิติ ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Albrecht (2000) มุ่งเน้นไปที่การสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้มิติ 7 ประการ คือ การเข้าถึงได้ง่าย ความน่าเชื่อถือ ความใส่ใจ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความคุ้มค่า ความมีรูปธรรม ความเห็นอกเห็นใจ

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. การวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษา วัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการที่ได้รับ โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ หรือวิธีการอื่นๆ ที่เหมาะสม วิเคราะห์ผลลัพธ์เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา การ

2. กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยใช้มิติต่าง ๆ เช่น ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความใส่ใจ และความคุ้มค่า ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการอย่างเป็นระบบ

3. การพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ฝึกฝนทักษะการบริการ และปลูกฝังค่านิยมในการบริการที่ดี

4. การพัฒนาระบบและกระบวนการ พัฒนาระบบและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริการ เช่น ระบบคิวออนไลน์ ระบบติดตามผลการบริการ เป็นต้น

5. การสื่อสาร สื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และสม่ำเสมอ ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

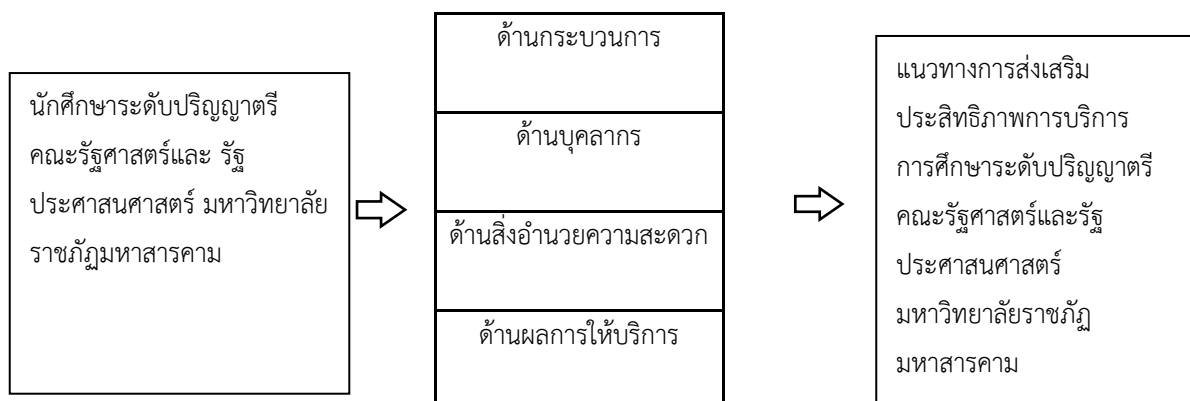
แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ รู้สึกประทับใจ และไว้วางใจ
2. ประสิทธิภาพการบริการดีขึ้น รวดเร็ว สะดวก และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา
3. ภาพลักษณ์ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับของนักศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป
4. นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาเป็นสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 820 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ได้จำนวน 265 คน แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นระดับชั้นปี 1-4 โดยการเทียบบัญชีไตรยางค์ของกลุ่มตัวอย่าง แล้วสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนให้ครบ ในแต่ละระดับชั้นปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ลำดับที่	ระดับชั้นปี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	230 คน	74 คน
2	นักศึกษาชั้นปีที่ 2	228 คน	73 คน
3	นักศึกษาชั้นปีที่ 3	205 คน	66 คน
4	นักศึกษาชั้นปีที่ 4	160 คน	52 คน
รวม		820 คน	265 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยตัวผู้ศึกษาเองและผู้ช่วยวิจัยเก็บแบบสอบถาม
2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ประเภทของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามรายการ (check list) โดยให้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดให้ หรือ เติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมประสิทธิภาพ การบริการการศึกษา เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยให้ห้าหน้าทัศนคติเห็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อการการพัฒนา

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 2.1 ศึกษาเอกสารและงานศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการ การศึกษาและวิธีสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 2.2 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจาก 1.2.1 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย 2.3 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์และนำไปเก็บข้อมูล สำหรับการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item Total Correlation) และค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ 0.83 โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตาม วิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) จากนั้นจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บ ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัว ดังนี้ 1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูล ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับการส่งเสริม ประสิทธิภาพการบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นปี สาขาวิชา ดังตาราง 2

ตาราง 2 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	89	33.58
- หญิง	176	66.42
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	74	27.90
ชั้นปีที่ 2	73	27.50
ชั้นปีที่ 3	66	24.90



ชั้นปีที่ 4	52	19.70
สาขาวิชา		
สาขารัฐศาสตรบัณฑิต	99	37.30
สาขารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	92	34.70
สาขาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนาบัณฑิต	74	28.00
รวม	265	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42 และเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 เมื่อจำแนกตามระดับชั้นปีส่วนใหญ่ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 จำแนกตามสาขาวิชาส่วนใหญ่เป็น สาขารัฐศาสตรบัณฑิต จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 สาขารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 และสาขาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนาบัณฑิต จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการบริการการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1 ด้านกระบวนการให้บริการ	3.40	.38	ปานกลาง
2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.37	.62	ปานกลาง
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	.43	มาก
4 ด้านผลการให้บริการ	3.39	.16	ปานกลาง
รวม	3.57	.28	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X} = 3.39$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ



3. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้สถิติ คือ ความถี่ (f) ร้อยละ และการพรรณนาความ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	12	13.00
2. ควรให้บริการแบบ one stop service	32	34.78
3. ควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	21	22.82
4. ควรมีระบบการแจ้งสถานะ ขั้นตอนในการให้บริการ	10	10.86
5. ควรมีความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความล่าช้า	18	19.56
6. ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจน	24	26.08
7. ควรจัดทำแผ่นภูมิขั้นตอนในการให้บริการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน	28	30.43
8. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น	15	16.30
9. ควรมีตู้สำหรับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ	10	10.86
10. ควรมีความเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	20	21.73

จากตาราง 4 พบว่า มีนักศึกษาจำนวน 92 คนที่ตอบแบบสอบถามในส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรให้บริการแบบ one stop service (ความถี่ = 32) ควรจัดทำแผ่นภูมิขั้นตอนในการให้บริการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน (ความถี่ = 28) ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจน (ความถี่ = 24) ควรบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ความถี่ = 21) ควรมีความเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ (ความถี่ = 20) ควรมีความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความล่าช้า (ความถี่ = 18) ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสารเพื่อความสะดวกมากขึ้น (ความถี่ = 15) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ (ความถี่ = 12) และควรมีตู้สำหรับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ (ความถี่ = 10) ควรมีระบบการแจ้งสถานะ ขั้นตอนในการให้บริการ (ความถี่ = 10) ตามลำดับ

สรุป จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ 1) เรียงจาก



มากไปหาน้อย ดังนี้ ควรให้บริการแบบ one stop service คิดเป็นร้อยละ 34.78 2) ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการและรายเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 30.43 3) ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 26.08

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการมีการฝึกอบรมให้เกิดทักษะการบริการที่ดี มีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว และเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การสอบถามพูดคุยจากการดำเนินคดีและคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบริการในครั้งต่อไป จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร หาชัยภูมิ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่า จุดเด่น เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงป้ายจุดให้บริการต่างๆ และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับให้บริการแก่นักศึกษา และสอดคล้องกับมานิตย์ สารคำ (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานธุรการกองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า หัวหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานธุรการกองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้านอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพการรับส่งเอกสารธุรการและด้านการให้บริการ และสอดคล้องกับ รัตนา เนื่องแก้ว (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานธุรการสถาน วิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1. การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ มีอุปกรณ์ เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า มีสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการมีการะงานด้าน เอกสารซ้ำซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านการให้บริการบุคลากรมีการะงานปฏิบัติหลาย ด้านทำให้ขาดการติดตามงาน 2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แสดงให้เห็นว่า ควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในการให้บริการและรายเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน และควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของใน



รูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบประเด็นสำคัญและนำไปสู่การสร้างข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรจัดมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาตนเอง
- 1.2 ควรมีการจัดเตรียม วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่
- 1.3 ควรมีการประเมินทักษะความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตัวบุคคล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้ทราบว่าการให้บริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในเรื่องใดบ้าง จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริการที่ดี ซึ่งงานวิจัยเล่มนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ขอขอบคุณหน่วยงานที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี มาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาคุณของบิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมเกิดขึ้น อันเป็นเครื่องนำชีวิตสร้างความเจริญด้านการศึกษาและประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติวงศ์ สาสวด. (2554). การพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศึกษบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- คู่มือนักศึกษาประจำปี พ.ศ.2564. (2564). สารจากอธิการบดี. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธีรภูมิ เอกกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่1). อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นภดล เลื่อนนกรบ, สุภาณี เส่งศรีและ พิศิษฐ์ พลชนะ. (2560). ICT: เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 9(1).



- นันทวุฒิ ธุระพระ. (2554). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2546). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทย
ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มานิตย์ สารคำ. (2561). ประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
มหาสารคาม: กองบริการการศึกษา.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2557). การพัฒนาระบบธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
กรุงเทพฯ: ธรรมศาสตร์เวชสาร, 14(2).
- สุภาพร หาชัยภูมิ (2562). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Albrecht, K. (2000). Service quality by design: Principles and practices for positive customer experiences.
Upper Saddle River,
- Bertalanffy, L. von. (1968). General systems theory: Foundations, development, applications. New York:
George Braziller.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing and evaluating measures of consumer satisfaction.
Journal of Marketing Research, 16(1), 64-71.
- Dessler, G. H. (2015). Human resource management. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring
service quality. Journal of Retailing, 64(1), 9-14.
- Reichheld, F. F. (2001). The loyalty effect: The new science of customer loyalty. New York: Harvard
Business School Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2000). Delivering quality service: Balancing customer
expectations and operational realities. New York: Free Press.

