

# การติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน วิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Monitoring and Assessment of Satisfaction with the Quality of Academic Services and Graduate Studies Faculty of Education Mahasarakham

วาสิณี ปริจำรัส<sup>1</sup>

Wasinee Preechamras<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 138 คน ประกอบด้วย อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 45 คน เจ้าหน้าที่คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 30 คน และนิสิตที่มาใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา จำนวน 63 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน รวม 15 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ และด้านการจัดประชุม ตามลำดับ
2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีข้อเสนอแนะดังนี้

<sup>1</sup> คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Faculty of Education Mahasarakham University



2.1 ความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ คือ การได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ ให้บริการถูกต้องสะดวกรวดเร็วประทับใจ ให้ข้อมูลมีคุณภาพ เนื่องจากมีนิสิตจำนวนมาก และมีนิสิตต่างชาติ ควรมีผู้ประสานงานเพิ่มขึ้น และเพิ่มบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีนได้

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ คือ ควรมีการให้บริการทางออนไลน์ให้มาก เพิ่มช่องทางในการให้บริการให้หลากหลาย และอยากให้มี One Stop Service ควรมีการพัฒนา ระบบสารสนเทศให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเครื่องมือหรือแหล่งให้ข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการ ในการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาสัมพันธ์สิ่งๆที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้รับบริการ ได้เรียนรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง ควรมีกลุ่มในการแชร์ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลต่างๆ โดยมีแอดมินกลุ่มคอยดูแล และเพื่อน ๆ ในกลุ่มคอยช่วยตอบคำถามร่วมกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานวิชาการ บัณฑิตศึกษา

## Abstract

This research aimed 1) to monitor and assess satisfaction with the quality of academic services and graduate studies Faculty of Education Mahasarakham University and 2) to use the assessment results to develop and to study recommendations for academic services and graduate studies. More quality and efficiency. The sample group used in the research consisted of 138 people, consisting of 45 professors in the Faculty of Education, 30 staff members in the Faculty of Education, and 63 students who came to use academic services and graduate studies. Obtained by purposive sampling. The research tool was a questionnaire was a scale model with 5 levels of approximation, 5 aspects, 15 items. The statistics used in the data analysis were percentage mean and standard deviation and presentation of information qualitative with descriptive analysis. The results of the research appear as follows:

1. Service recipients are satisfied with the quality of academic services and graduate studies. Overall, it's at a high level. and When considering each aspect, it was found that it was at a high level in every aspect. The aspect with the highest to lowest average was the consulting aspect. in teaching and learning management qualification examination thesis examination and meeting arrangements, respectively.

2. Results of studies and recommendations for academic and graduate services Faculty of Education Mahasarakham University overall, the recommendations are as follows:

2.1 Service needs/expectations is to receive services with convenience, speed, accuracy, current, verifiable, accurate, convenient, prompt and impressive services. provide



quality information because there are many students and have international students There should be more coordinators. and adding personnel who can use foreign languages such as Chinese

2.2 Suggestions for development/improvement in the service is that there should be more online services. Adding a variety of service channels and wanting to have One Stop Service should develop more modern information systems. and has developed tools or sources of information that are conducive to service recipients To access easily and more conveniently. as well as publicizing what has been developed for service recipients to learn and understand thoroughly There should be a group to share information. Public relations to provide information with group admins to take care of and friends in the group to help answer questions together.

**Keywords:** Quality of academic services, academic works, graduate studies

## บทนำ

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา โดยประสานงานและอำนวยความสะดวกด้านวิชาการให้แก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน รับผิดชอบงานด้านการจัดการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ตั้งแต่การรับนิสิตเข้าศึกษา การจัดแผนการศึกษา การจัดทำตารางสอน ตารางการใช้ห้องเรียน การจัดทำฐานข้อมูลต่าง การจัดสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งการประสานงานเรื่องการสำเร็จการศึกษาของนิสิต งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้มีความพยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต

ในปี 2561-2562 งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานและการให้บริการในด้านต่างๆ ทาง

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา จึงได้มีการพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ในรอบการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการให้คำปรึกษา โดยมีการจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการทำงาน ขึ้นเพื่อให้บริการและตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (วาสนี ปรี่จำรัส, 2563)

การติดตามประเมินผล เป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญของการดำเนินโครงการและการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินงาน อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสมในการบริหารจัดการ และการดำเนินการต่อไป ดังนั้น การติดตามประเมินผลจึงเป็นเครื่องมือรับรองคุณภาพในการให้บริการและการพัฒนา ถึงแม้จะไม่สามารถ



ประกันผลสัมฤทธิ์ขั้นสูงสุดได้ แต่ก็สามารถรับรองคุณภาพในระดับหนึ่งได้ และช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการ ซึ่งเป็นภารกิจหลักในหน้าที่ที่ต้องกระทำ ดังนั้นจึงมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และขอเสนอแนะ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานในการให้บริการงานวิชาการ และบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการ และบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ คณะศึกษาศาสตร์ และนิสิตระดับบัณฑิต ในปีการศึกษา 2563

1.1 อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 82 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 43 คน

1.3 นิสิตที่มาใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา จำนวน 100 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง คือ

1.1 อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 45 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง

1.2 เจ้าหน้าที่ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง

1.3 นิสิตที่มาใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา จำนวน 63 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง

### 3. ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ

3.1 ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

4. สถานที่ทำการวิจัย คือ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ระยะเวลาในการศึกษา ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2563-กันยายน พ.ศ. 2563

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน จำนวน 5 ด้าน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน



งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา อีกทั้งได้ทำการ  
 ปรีक्षा และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อ  
 เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการ  
 วิจัยและสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุม  
 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการ  
 ให้บริการครอบคลุม 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ โดย  
 แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ  
 แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ  
 ให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยเป็น  
 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ  
 คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
 เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็น  
 แบบสอบถามแบบปลายเปิด

3. นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตาม  
 กรอบแนวคิดแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรีक्षा เพื่อ  
 พิจารณา ความเหมาะสม ความถูกต้องของการ  
 ใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้ว  
 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตาม  
 อาจารย์ที่ปรีक्षा แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ  
 จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและ  
 ครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัย

5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดย  
 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ไม่ใช่  
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยมีค่าอำนาจ  
 จำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง.648-.881

6. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ  
 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

โดยมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ของแบบสอบถามทั้ง  
 ฉบับมีค่าเท่ากับ .959

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์  
 เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม  
 ตัวอย่าง โดยวิธีการส่งข้อมูลทางออนไลน์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ  
 ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการ  
 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากคณะ  
 ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของ  
 นิสิต อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อคุณภาพการ  
 ให้บริการของงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะ  
 ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตาม  
 ตัวอย่างที่กำหนดจนครบ ผ่านทางออนไลน์

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความ  
 สมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อคัดเลือก

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม  
 สำเร็จรูป SPSS

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง  
 คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตาม  
 ขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ  
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจง  
 ความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้าน  
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการจัดการ  
 เรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการ  
 สอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการ  
 ให้คำปรึกษา ตอนที่ 2 ชนิดมาตราส่วนประมาณ



ค่า 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิด นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้รูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์

4. วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ของบุญชม ศรีสะอาด (2556: 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับ

ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 138)	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
อาจารย์	45	32.60
เจ้าหน้าที่	30	21.70
นิสิตระดับบัณฑิต	63	45.70
รวม	138	100.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.70) รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.60) และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.70) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการให้คำปรึกษา



**ตาราง 2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตระดับบัณฑิต ต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน

กลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน					ผลรวม		แปลความ
	ด้านการจัดการเรียนการสอน	การสอบวิทยานิพนธ์	การสอบวัดคุณสมบัติ	การจัดประชุม	การให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	
อาจารย์ (N = 45)	4.45	3.95	4.07	3.93	4.32	4.14	.630	มาก
เจ้าหน้าที่ (N = 30)	4.24	4.54	4.31	4.37	4.38	4.37	.654	มาก
นิสิตระดับบัณฑิต (N = 63)	4.19	4.27	4.50	4.13	4.46	4.31	.644	มาก
โดยภาพรวม	4.29	4.25	4.29	4.14	4.39	4.27	.599	มาก

จากตาราง 2 พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตระดับบัณฑิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = .599$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.14-4.39$ ) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้คำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้าน

การสอบวัดคุณสมบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.29$ ) ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ( $\bar{X} = 4.25$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดประชุม ( $\bar{X} = 4.14$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 3.1 ความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ	ร้อยละ
1	สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ ให้บริการถูกต้องสะดวกรวดเร็วประทับใจ	38.24
2	คาดหวังให้การบริการ ให้ข้อมูลมีคุณภาพและช่วยเหลือดีแบบนี้เสมอ ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ คณะ เจ้าหน้าที่ที่บริการดีมาก	35.29
3	ในสาขาวิชาที่มีนิสิตจำนวนมาก และนิสิต ต่างชาติ ควรมีผู้ประสานงาน เพิ่มขึ้น ผู้บริหาร ควรหาคนมาช่วยงานบัณฑิต เพราะเป็นแหล่งสร้างรายได้ และ ช่วยกระจายข่าวให้ผู้สนใจ เข้ามาเรียนมากขึ้น และเพิ่มบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาจีนได้	5.88



### 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ	ร้อยละ
1	การให้บริการออนไลน์ควรมีให้มาก เพิ่มช่องทางในการให้บริการให้หลากหลาย และอยากให้มี one stop service	15.78
2	ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเครื่องมือหรือแหล่งให้ข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการ ในการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาสัมพันธ์สิ่งที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง	15.78
3	ควรมีกลุ่มในการแชร์ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลต่างๆ โดยมี แอดมินกลุ่มคอยดูแล และเพื่อน ๆ ในกลุ่มคอยช่วยตอบคำถามร่วมกัน	5.26

การติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ส่งแบบสอบถามไปทางออนไลน์ กลุ่มอาจารย์ จำนวน 50 ฉบับ เจ้าหน้าที่ จำนวน 50 ฉบับ และนิสิต จำนวน 70 ฉบับ รวมจำนวน 170 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับมาฉบับสมบูรณ์จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 81.17 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $S.D. = .599$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้คำ

ปรึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ และด้านการจัดประชุม ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ คือ การได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ ให้บริการถูกต้องสะดวกรวดเร็วประทับใจ ให้ข้อมูลมีคุณภาพ เนื่องจากมีนิสิตจำนวนมาก และมีนิสิตต่างชาติ ควรมีผู้ประสานงานเพิ่มขึ้น และเพิ่มบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีนได้

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ คือ ควรมีการให้บริการทางออนไลน์ให้มาก เพิ่มช่องทางในการให้บริการให้หลากหลาย และอยากให้มี One Stop Service ควรมีการพัฒนากระบวนสารสนเทศให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเครื่องมือหรือแหล่งให้ข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการ ในการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาสัมพันธ์





สิ่งที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง ควรมีกู้มในการแชร์ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลต่างๆ โดยมีแอดมินกลุ่มคอยดูแล และเพื่อนๆ ในกลุ่มคอยช่วยตอบคำถามร่วมกัน

## อภิปรายผล

การติดตามและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการ และบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีข้อควรอภิปราย ดังนี้

1. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ และด้านการจัดประชุมตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการพัฒนา และปรับปรุง แนวทางการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อาทิ เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งในเรื่องการดำเนินการในการให้บริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้คำปรึกษา เช่น เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีแบบฟอร์มในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นปัจจุบัน เป็นต้น ด้านการจัดการเรียนการสอน เช่น มีการจัดตารางเรียน ตารางสอนได้ตรงกับแผน กระบวนการจัดตารางเรียนตารางสอน มีความสะดวกรวดเร็ว และ

ห้องเรียนมีความเพียงพอ ต่อการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ เช่น มีการกำหนดปฏิทินในการสอบวัดคุณสมบัติอย่างชัดเจน มีการสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และมีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในการสอบวัดคุณสมบัติ เป็นต้น ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ เช่น มีแบบฟอร์มในการให้บริการทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประสานหาวันสอบ และมีคู่มือ / ขั้นตอน / แนวปฏิบัติ ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นต้น และ ด้านการจัดประชุม เช่น มีปฏิทินกำหนดวันประชุมไว้อย่างชัดเจน มีการเตรียมข้อมูล เอกสารในการประชุมได้ครบถ้วน ทันตามกำหนด และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการประชุม เป็นต้น

ทั้งนี้ ในการให้บริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่เป็นแบบนี้ แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ วิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 17) ที่กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ และเกี่ยวข้องกับ พาราสุรามาน เซทเสมท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal and Berry, 1994) ที่ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ การตอบสนอง ประกอบด้วย 1) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว



2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำ  
ปรึกษาแก่ลูกค้า 3) ความรวดเร็วในการทำงาน  
ของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการ  
ให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงาน  
วิจัยของ พัชรี ญูบุญอ้อม (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มี  
อิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการ  
บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน  
ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมี  
วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับ  
พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม  
เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภท  
ของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้ง  
ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการ  
บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความ  
พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการ  
อย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วย  
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้  
บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการ  
ที่ตรงต่อเวลา ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของชมพูนุช  
ต้นพานิช และคณะ (2555) ได้พัฒนาการให้  
บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้  
บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะ

ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ  
มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมิน  
การให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนัก  
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยภาพรวม การ  
ให้บริการอยู่ในระดับน้อยปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ย  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการ  
พัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามี  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน  
พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรอง  
ลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้าน  
ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่า  
เฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของ  
การให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการ  
ให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า  
ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่  
ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอ  
แนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพ  
รวม สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ให้  
บริการอยู่ในระดับดี เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของ  
วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้  
บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา พบว่า  
1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของ  
นักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน พบ  
ว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านใน  
ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน  
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่  
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการ  
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้าน  
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอก  
เห็นใจผู้รับบริการ

2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ คือ การได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ ให้บริการถูกต้องสะดวกรวดเร็วประทับใจ ให้ข้อมูลมีคุณภาพ เนื่องจากมีนิสิตจำนวนมาก และมีนิสิตต่างชาติ ควรให้มีผู้ประสานงานเพิ่มขึ้น และเพิ่มบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีนได้

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ คือ ควรมีการให้บริการทางออนไลน์ให้มาก เพิ่มช่องทางในการให้บริการให้หลากหลาย และอยากให้มี One Stop Service ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาเครื่องมือหรือแหล่งให้ข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการ ในการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาสัมพันธ์สิ่งที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง ควรมีกู้มในการแชร์ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลต่างๆ โดยมีแอดมินกลุ่มคอยดูแล และเพื่อนๆ ในกลุ่มคอยช่วยตอบคำถามร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ และ

ด้านการจัดประชุม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้านดังกล่าว โดยมีการพัฒนาและปรับปรุง วิธีการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ เป็นต้น

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มากที่สุด ดังนั้น ควรรักษาและส่งเสริมในด้านนี้ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการประชุม อยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้น ควรมีการหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา เพื่อพัฒนา และปรับปรุงงานวิชาการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะกรรมการ



พิจารณาทุนการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้ข้อมูลใน      นี้สำเร็จได้ด้วยดี  
การวิจัยทุกคน ตลอดจนผู้ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัย

## บรรณานุกรม

- ชลธาร จงภักดี. (2561). การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซัวร์ซการ จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชาลีณี พลดีลา และคณะ. (2551: 49). ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ. (2556). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พัชรี ญบุญอ้อม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า जिनेท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. นครนายก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มณฑกานต์ นิมเกิด. (2560). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วารสารเกษมบัณฑิต. 18 (1): มกราคม-มิถุนายน.



- มณี โปธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชนิวัลย์ มูลสีละ. (2556). *การพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการนักศึกษาดำเนินงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตตามาศ คำสวนจิก. (2559). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วาสนี ปรีจำรัส. (2563). “การพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,” *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 14 (2): เมษายน-มิถุนายน ; 226-237.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.