

วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ปีที่..... ฉบับที่..... เดือน..... พ.ศ.

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน

บัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วีระยา จิตนารินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์โดยจำแนกตาม เพศ และประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีสมมุติฐานการวิจัยว่าความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าใช้บริการสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ ปีการศึกษา 2558 – 2559 จำนวนประชากร 180 คน ประเมินค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 123 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับศึกษาความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics V.23 หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติทดสอบ (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าใช้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ จำนวน 123 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด และรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการตามลำดับเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พบความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's post hoc comparison) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ,สำนักงานบัณฑิตศึกษาคณะนิติศาสตร์

ความนำ

ในปัจจุบันสังคมสารสนเทศด้านการเรียนการสอนได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานและองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนแล้วแต่ต้องมีการขับเคลื่อนไปตามระบบ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการขับเคลื่อนองค์กรในทุกภาคส่วนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามภายใต้การขับเคลื่อนนั้น ยังคงต้องคำนึงถึงความชอบธรรมและความถูกต้อง ซึ่งเกิดขึ้นและถูกนำมาปรับใช้กับองค์กรต่างๆ รวมทั้ง มหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งเป็นสถานศึกษาชั้นสูงของประเทศ และเป็นองค์กรที่สำคัญองค์กรหนึ่ง ซึ่งเปิดทำการสอนครั้งแรกในปีการศึกษา 2514 โดยเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่สภามหาวิทยาลัยรามกำหนดเข้ามาศึกษา ในระยะแรกมี 4 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ต่อมาในปีการศึกษา 2516 ได้รับอนุมัติให้เปิดคณะเพิ่มขึ้นอีก 3 คณะ คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยดำเนินกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน สามารถผลิต

มหาวิทยาลัยออกสู่สังคมได้ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทางการศึกษาตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2550)และมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน โดยเป็นศูนย์รวมทางวิชาการ บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ มีเป้าหมาย มีพันธกิจและระบบการดำเนินการที่ชัดเจน มีระเบียบแบบแผนในการรองรับการปฏิบัติเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะก้าวสู่ระบบ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมภายนอก เพื่อพัฒนาประเทศ ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย จึงเป็นการ สอน การวิจัย การบูรณาการทางวิชาการให้แก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ของชาติ การผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญา อารมณ์ สังคมและ จิตใจ เพื่อออกไปรับใช้และพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อม ที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด

คณะนิติศาสตร์ ซึ่งเป็นหนึ่งในสี่คณะวิชาที่เปิดการเรียนการสอนตั้งแต่เริ่มแรกของการสถาปนามหาวิทยาลัยรามคำแหงเมื่อ ปี พ.ศ. 2514 ภายใต้คณะนิติศาสตร์ ยังมีหลักสูตร นิติศาสตรมหาบัณฑิตที่จัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีหมวดวิชาเอกอีกทั้งหมด 7 หมวดวิชา ได้แก่ หมวดวิชาเอกกฎหมายธุรกิจ หมวดวิชาเอกกฎหมายมหาชน หมวดวิชาเอกกฎหมายระหว่างประเทศ หมวดวิชาเอก กฎหมายเพื่อการพัฒนา หมวดวิชาเอกบริหารงานยุติธรรมทางอาญา หมวดวิชาเอกกฎหมาย ภาษีอากร หมวดวิชาเอกกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ และได้มี การปรับปรุงหลักสูตรเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันเป็นการปรับปรุงหลักสูตรครั้งล่าสุดปี พ.ศ. 2560 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การนำ หลักกรรมภิบาลมาบูรณาการเข้ากับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะ นิติศาสตร์ ซึ่งมีพันธกิจในการมุ่งที่จะผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้คู่คุณธรรม สามารถนำ ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษา จนจบปริญญา ไปประกอบวิชาชีพให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อ ตนเองและผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตามในการผลิตบัณฑิตนั้นไม่ใช่บัณฑิตทุกคนที่จะสามารถ ศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จการศึกษาได้เต็มจำนวนที่เข้ามาศึกษาทั้งหมด ซึ่งส่วนมากอาจเกิดจาก การปฏิบัติตนของนักศึกษา ภาระหน้าที่การงาน ตลอดจนทัศนคติต่อการศึกษาที่ไม่ดี แต่ก็ กล่าวได้ว่าเป็นแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น หากแต่อาจจะมาจากตัวแปรอื่นๆดังที่ (เกษร พลอยโพธิ์.

2552) ได้ศึกษาการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลเท่านั้น หากแต่ยังขึ้นอยู่กับ พฤติกรรมวิธีการเรียนประกอบกับการให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนเอง และสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์โดยจำแนกตาม เพศ และประสบการณ์การทำงาน

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้าใช้บริการสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ ปีการศึกษา 2558 – 2559 จำนวนประชากร 180 คน ประมาณค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (การศึกษาอิสระ, 2559) 123 คน

2. ตัวที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น

เพศ และประสบการณ์การทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม

การเข้ารับบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์

- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยขอหนังสือจากภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเองใน เดือนมีนาคม 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบ (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ จะเปรียบเทียบค่าคะแนนเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Post hoc Comparison)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 123 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด และรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พบความแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's post hoc comparison) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานบัณฑิตมีขอบข่ายของการบริหารงานในสำนักงานค่อนข้างชัดเจน ผู้บริหารสำนักงานมีวิสัยทัศน์และแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนางานองค์กร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตระหนักร่วมกันดำเนินงานบริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนนักศึกษาผู้เข้าใช้บริการอย่างจริงจังตามวงจรคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิกรณัฐ ช่วยรักษา (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยทองสุข ผลการวิจัยรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และสอดคล้องกับบังอร

รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งสามารถอภิปรายความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ รองลงมาได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานบัณฑิต ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของนิกรณ์ ช่วยรักษา (2554, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยทองสุข ผลการวิจัยรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน รวมถึงด้านด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตศึกษาได้ปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานบัณฑิตศึกษา และมีวัฒนธรรมองค์กรที่เปี่ยมไปด้วยความประทับใจ เช่น การใช้วาจา ความเอาใจใส่ ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ แต่งกายเรียบร้อย การให้บริการด้วยความเสมอภาค และมีความซื่อสัตย์ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงค่าคะแนนเฉลี่ยตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาได้ปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานบัณฑิตศึกษา และมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นให้บริการ ช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการด้วยความบริสุทธิ์ใจโดยไม่หวังผลตอบแทน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมิหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือที่แอบแฝงไปด้วยการทำประโยชน์ของตน ซึ่งต้องคำนึงถึงว่าผู้รับบริการไม่ได้เหมือนกันทุกคน โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความคำนึงถึง ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจโดยปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผู้เสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานบัณฑิตศึกษา แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งสามารถเสริมสร้างบุคลิกภาพที่น่าเคารพเชื่อถือต่อผู้มาติดต่อ สอดคล้องกับกรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) ที่ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการด้านการปฏิบัติตนว่า การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่าง และหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายดีนับว่างามและถูกต้องนั้น

ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้ามี่มีราคาแพง หลักการสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานบัณฑิตศึกษาได้จัดให้เจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตศึกษาเข้าอบรม หรือฝึกปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งงานประจำและงานเสริม และมีการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อช่วยแก้ไข ปัญหาและปรับให้ระบบงานทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) ที่ ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการที่ดี โดยมีหลักการให้บริการด้านวิธีการปฏิบัติงานว่า ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ ความสามารถ เป็น คุณสมบัติพื้นฐาน สำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะ บกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1) ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใด ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ร่องลงมาได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน และข้อมูลและ สารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากระบบการทำงานของ บัณฑิตศึกษาในบางส่วน ไม่ได้สิ้นสุดที่สำนักงานบัณฑิต จะต้องดำเนิน การร่วมกับบัณฑิต วิทยาลัย จึงทำให้คุณภาพการให้บริการต่างๆ จำเป็นต้องดำเนินไปตามระบบ การบริการ ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีเวลากำหนดถูกต้องชัดเจน และมีระยะเวลาที่แน่นอนตามคู่มือบัณฑิตศึกษา (2548 หน้า 7-10) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ เรียงค่าคะแนนเฉลี่ยตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้

ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ในแบบฟอร์มของแต่ละขั้นตอนที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อจะมีระยะเวลาบ่งบอก เพื่อ ความสะดวกในการขอรับเอกสารในครั้งถัดไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ เชาวลิต

(2551,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยติดต่อบริการ
จัดบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ระดับความพึงพอใจของ
นักศึกษาในการรับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับ
มาก

ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับ
มาก ทั้งนี้เนื่องจาก ระบบงานจะมีแบบฟอร์มเพื่อให้ นักศึกษากรอก และอธิบายรายละเอียด
พร้อมขั้นตอนอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของดารารัตน์ มะหะหมัด
(2552,บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องาน บริการการศึกษานอกพื้นที่
ระดับบัณฑิตศึกษา กรณีการศึกษา: คณะรัฐประศาสน-ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ ศูนย์การศึกษานครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับข้อมูล
และสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก

ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงาน
บัณฑิต มีคณะทำงาน เจ้าหน้าที่ที่เปี่ยมไปด้วยความรู้ความสามารถตรงกับงานบริการด้าน
ต่างๆ ซึ่งทำให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและตรงความ
ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทวิท สิงห์ปลอด (2552,หน้า 69-73) ศึกษาสภาพความ
เป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ตามความเห็นของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง พบว่า ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการมีค่าคะแนน
เฉลี่ยระดับมาก

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึง
พอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระยะเวลา
การให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่
ซับซ้อน และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน และกระบวนการมีเอกสาร
แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก เนื่องจากระบบการ
ทำงานของบัณฑิตศึกษาในบางส่วน ไม่ได้สิ้นสุดที่สำนักงานบัณฑิต จะต้องดำเนิน การ
ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย จึงทำให้คุณภาพการให้บริการต่างๆ จำเป็นต้องดำเนินไปตามระบบ
การบริการข้อมูลข่าวสารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีเวลากำหนด

ถูกต้องชัดเจนและมีระยะเวลาที่แน่นอนตามคู่มือบัณฑิตศึกษา (2548 หน้า 7-10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงค่าคะแนนเฉลี่ยตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้

ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานจะมีแบบฟอร์มเพื่อให้นักศึกษากรอก และอธิบายรายละเอียดพร้อมขั้นตอน ระยะเวลาอย่างครบถ้วน ในการให้บริการด้านต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัย ศิริณารด สายอ่อง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานจะมีแบบฟอร์มเพื่อให้นักศึกษากรอก และอธิบายรายละเอียดพร้อมขั้นตอนอย่างครบถ้วน จึงมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย ของอมรรัตน์ เชาวลิต (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก

กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานจะมีแบบฟอร์มเพื่อให้นักศึกษากรอก และอธิบายรายละเอียดพร้อมขั้นตอนอย่างครบถ้วน จึงมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย ของอมรรัตน์ เชาวลิต (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในกระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการรับบริการ รองลงมาได้แก่ บรรยากาศ และแสงสว่างเพียงพอ และความชัดเจนของป้าย

สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากผังการจัดห้องสำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้ถูกจัดให้เป็นระบบ ไม่ย้อนไปมา มีป้ายบอกฝ่ายบริการที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อง่ายสำหรับการติดต่อเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ กรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) กล่าวถึงหลักการในการให้บริการด้านการปฏิบัติงานที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี และควรจัดตั้งสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

การจัดสำนักงานควรดำเนินการ

1. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ
2. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งตู้ ชั้น บังประตูและหน้าต่าง
3. การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
4. การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
5. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
6. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้

สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อการรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผังการจัดห้องสำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้ถูกจัดให้เป็นระบบ ไม่ย้อนไปมา มีป้ายบอกฝ่ายบริการที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อง่ายสำหรับการติดต่อเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ กรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) กล่าวถึงหลักการในการจัดสำนักงานบรรยากาศ และแสงสว่างเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผังการจัดห้องสำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้ถูกจัดให้เป็นระบบ ไม่ย้อนไปมา มีป้ายบอกฝ่ายบริการที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อง่ายสำหรับการติดต่อเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ กรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) กล่าวถึงหลักการในการจัดสำนักงาน

ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผังการจัดห้องสำนักงานบัณฑิตศึกษา ได้ถูกจัดให้เป็นระบบ ไม่ย้อนไปมา มีป้ายบอกฝ่ายบริการที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อ่ง่ายสำหรับการติดต่อเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ กรมการปกครอง (2556, หน้า 3-11) กล่าวถึงหลักการในการจัดสำนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอานวย พมทอง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหาร สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2

2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายค้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พบความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิงมีความรู้สึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความคิดที่ละเอียดอ่อน มีอารมณ์ที่อ่อนไหว มีความคาดหวังสูง เมื่อไม่ได้คำตอบหรือวิธีการปฏิบัติที่ตรงใจก็มักจะมีอาการและสีหน้าที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ สอดคล้องกับงานวิจัย ครุณี คงสุวรรณ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี ทั้งนี้เนื่องจากช่วงอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ที่มีประสบการณ์และวัยที่น้อยกว่า มีความตื่นตัวและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นวัยที่ใกล้เคียงกันทำให้มีทัศนคติในแง่บวกด้านการทำงานคล้ายๆกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆในรูปแบบที่เป็นกันเองเข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุวัยที่มีตื่นตัวในการทำงานมากกว่า จึงน่าจะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำงาน 5 - 10 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของทวิท สิงห์ปลอด (2552, หน้า69-73) ศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความเห็นของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่ามักจะมีความตื่นตัวมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า ในการทำงาน 21-30 ปี กับข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 30 ปี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับโทนเสียงในการให้บริการ

- 1.2 พื้นที่การรับรองผู้มาติดต่อขอรับบริการมีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการจำนวนมากในแต่ละครั้ง เช่น พื้นที่ในการกรอกเอกสาร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์

2.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้สนใจในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิเทศศาสตร์

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง.(2555). แนวคิดการเป็นผู้บริหารยุคใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ.

กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

กรนิภา หลีกกุล (2554).ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา
ของสำนักงานบัณฑิตศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.สารนิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.คณะศึกษาศาสตร์ การบริหารทรัพยากร
มนุษย์

ครุณี คงสุวรรณ. (2554). ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัย
รามคำแหง.สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
,มหาวิทยาลัย รามคำแหง

ทวิท สิงห์ปลอด.(2552).ศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความเห็นของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศิรินารถ สายอ้อง.(2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อมรรัตน์ เชาวลิต (2551).ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อ
ระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก.วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต แผนกบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อำนวย ผมทอง.(2552).ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหาร
สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต 2.มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์