



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์  
แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
(The Development Guideline of the Working Operation of Graduate  
Work, Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

ปนัดดา แฉ่งสงวน  
ปณิตา แฉ่งสงวน

โครงการวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย  
จากทุนอุดหนุนการวิจัยเงินรายได้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
พ.ศ. 2567

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์  
แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
(The Development Guideline of the Working Operation of Graduate  
Work, Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

ปนัดดา แฉ่งสงวน  
ปณิตา แฉ่งสงวน

โครงการวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย  
จากทุนอุดหนุนการวิจัยเงินรายได้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
พ.ศ. 2567

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ (Cross sectional analytic study) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 87 คน ระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2567 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.4 เพศชาย ร้อยละ 35.6 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 81.6 ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้ประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 58.6 มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 58.6 กำลังศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ร้อยละ 54 ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 55.2 ความถี่ในการใช้บริการงานบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 36.8 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.569) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.604) ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , SD. = 0.621) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.507) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.06$ , SD. = 0.696) ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , SD. = 0.155) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ , SD. = 0.222) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ , SD. = 0.224) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , SD. = 0.191) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , SD. = 0.401) นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ นิสิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี และกำลังศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษารายด้าน พบว่าความคาดหวังภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.961$ ) ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.598$ ) ความคิดเห็นด้านผลของการให้บริการ ( $r = 0.475$ ) ความคิดเห็นภาพรวม ( $r = 0.775$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษานี้ ทำให้เห็นว่างานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาควรสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เช่น คอมพิวเตอร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และจัดสถานที่ให้มีความสะอาดต่อการเข้ารับบริการ

**คำสำคัญ:** งานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลของการให้บริการ

## Abstract

This research is a cross-sectional analytic study aimed at exploring opinions on the operation and management of graduate studies, focusing on service processes and procedures, service staff, facilities, and service outcomes, with the goal of developing improved practices for the Graduate Studies Office at the Faculty of Political Science and Law, Burapha University. Data were collected from a sample of 87 graduate students from the Faculty of Political Science and Law at Burapha University between April and July 2024. The findings revealed that the majority of the sample were female (64.4%) and male (35.6%), with an age range of 20 to 30 years (81.6%). Most participants were not engaged in other professions (58.6%) and had 1 to 5 years of work experience (58.6%). The majority were pursuing a Master's degree in Political Science (54%) and were in their second year of study (55.2%). In terms of the frequency of using graduate services, most had used the service once (36.8%). Regarding expectations of the quality of graduate services, the average ratings were as follows: Service Staff (Mean = 4.26, SD = 0.604), Service Outcomes (Mean = 4.22, SD = 0.621), Service Processes and Procedures (Mean = 4.17, SD = 0.507), and Facilities (Mean = 4.06, SD = 0.696), with an overall expectation mean of 4.17 (SD = 0.569). Opinions on the quality of these services were rated higher, with Service Outcomes (Mean = 4.69, SD = 0.222) being the highest, followed by Service Staff (Mean = 4.38, SD = 0.224), Service Processes and Procedures (Mean = 4.33, SD = 0.191), and Facilities (Mean = 4.19, SD = 0.401), resulting in an overall opinion mean of 4.28 (SD = 0.155). The study also identified that different factors significantly impacted expectations of service quality, such as age (41 – 50 years), work experience (11 – 15 years), and the pursuit of a Master's degree in Public Administration. Additionally, overall expectations were positively correlated with opinions on all aspects of service, including Facilities ( $r = 0.961$ ), Opinion on Facilities ( $r = 0.598$ ), Opinion on Service Outcomes ( $r = 0.475$ ), and Overall Opinion ( $r = 0.775$ ). Based on these findings, it is recommended that the Graduate Studies Office enhance its facilities by providing up-to-date and sufficient technological equipment, such as computers and electronic media, to facilitate information retrieval. Moreover, maintaining cleanliness in the service areas will improve the overall convenience for users.

**Keywords:** Graduate Studies Office at the Faculty of Political Science and Law, Service Processes and Procedures, Service Staff, Facilities, Service Outcomes

## ประกาศคุณูปการ

งานวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และติดตามทวงถามงานวิจัยมาตั้งแต่เริ่มจนงานเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของข้าพเจ้า ที่เป็นกำลังใจสำคัญในการทำงานของข้าพเจ้า คุณค่าอันใดที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา แก่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จจนตราบเท่าทุกวันนี้

ปนัดดา แฉ่งสงวน

ปณิตา แฉ่งสงวน

## สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ .....	11
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	11
คำถามการวิจัย .....	13
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	13
สมมติฐานของการวิจัย .....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	14
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ .....	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิด ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน.....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX.....	22
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ MPA .....	40
ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	43
สภาพการณ์งานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
กรอบแนวคิดงานวิจัย .....	51
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	53
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย .....	78
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	78
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม .....	86

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	58
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	59
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	61
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ .....	62
ตารางที่ 6 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาภาพรวม แยกรายด้าน .....	62
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ.....	63
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	64
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	65
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ .....	66
ตารางที่ 11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาภาพรวม แยกรายด้าน .....	66
ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ .....	67
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ .....	67
ตารางที่ 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD .....	68
ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ .....	68
ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	69
ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD .....	69
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษา.....	70

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD .....	70
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี .....	71
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	71
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ .....	72
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ .....	72
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ .....	73
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน .....	73
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษา .....	74
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี .....	74
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	75
ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความคิดเห็นแยกรายด้าน .....	76



## สารบัญภาพ

แผนภาพที่ 1	ระบบการนำองค์กร (Pollaw BUU Leadership System).....	28
แผนภาพที่ 2	กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (SPP).....	29
แผนภาพที่ 3	ขั้นตอนการรับฟังเสียงลูกค้า.....	30
แผนภาพที่ 4	การจำแนกกลุ่มลูกค้า.....	31
แผนภาพที่ 5	มหาวิทยาลัยในภูมิภาคตะวันออก .....	33
แผนภาพที่ 6	กระบวนการบริการขีดความสามารถและอัตรากำลัง .....	34
แผนภาพที่ 7	กระบวนการเตรียมความพร้อมและการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร .....	35
แผนภาพที่ 8	ระบบการเรียนรู้และพัฒนาตามแนวทาง ADDIE Model .....	36

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามระดับการศึกษา : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 – 2565 .....	37
แผนภูมิที่ 2 จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก .....	37
แผนภูมิที่ 3 จำนวนโครงการวิจัยจำนวนโครงการวิจัยของคณาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และจำนวนคณาจารย์ที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย .....	38
แผนภูมิที่ 4 งานวิจัยที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน .....	38
แผนภูมิที่ 5 การตีพิมพ์ผลงานวิจัยระดับระดับนานาชาติและระดับชาติต่ออาจารย์ประจำ .....	39
แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ปีการศึกษา 2562 - 2565.....	39
แผนภูมิที่ 7 ความพึงพอใจของนิสิตต่อหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ .....	40

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการขึ้นำสังคม และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตคนให้มีความรู้ความสามารถ พัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสู่ระดับสากลโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดภารกิจที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการคือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งในการดำเนินภารกิจทั้ง 4 ภารกิจนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและยังมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารจัดการการศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาของไทยให้มีคุณภาพและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาต่อไปในอนาคต (Office of the Higher Education Commission, 2011)

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ดำเนินการส่งเสริมงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีให้บริการทางวิชาการ ทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬา รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมของรัฐและท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันมีคณะและวิทยาลัยที่เปิดการสอน ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 22 คณะ 2 วิทยาลัย 3 วิทยาเขต ครอบคลุมในหลายสาขาวิชา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหนึ่งในคณะเก่าแก่ของมหาวิทยาลัย มีวิสัยทัศน์มุ่งพัฒนาเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ คณะมีหลักสูตรระดับปริญญาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ด้านงานวิจัย ผลงานวิจัยเกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ด้านบริการวิชาการ โครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลัก 4 ข้อได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องต่อความต้องการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) การผลิตผลงานวิจัยเชิงบูรณาการกับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) การบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 4) การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความสุขและมั่นคง มีค่านิยมมุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลกด้วยค่านิยม “POLLAW” (Participation

การมีส่วนร่วม Optimum ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด Liberty เสรีภาพ Leadership ภาวะผู้นำ Adaptability ความสามารถในการปรับตัว Willpower ความตั้งใจจริง) เพื่อผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก สร้างนักวิจัยผลผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย สู่การบริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2566)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มุ่งเน้นการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้เครื่องมือสำคัญด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยนำหลัก PDCA มาใช้สนับสนุนให้สร้างผลงานเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ ด้านการบริหารจัดการ โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานมุ่งเน้นพัฒนาระบบการประเมินผลแบบตัวชี้วัด (KPIs) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในระดับหลักสูตรใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA Version 4 และในระดับคณะใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) พร้อมการส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรผ่าน Core Value: POLLAW เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด 13 หลักสูตร เป็นระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 6 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 3 หลักสูตร มีนักศึกษาทุกระดับการศึกษา 3,261 คน แบ่งเป็น ระดับปริญญาตรี 3,036 คน ระดับปริญญาโท 212 คน และระดับปริญญาเอก 13 คน จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด 50 คน จากวิสัยทัศน์ของคณะที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก สร้างนักวิจัยผลผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย สู่การบริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด กลุ่มงานบัณฑิตศึกษาจึงเป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) รวมทั้งมีหน้าที่สนับสนุน จัดหาจัดสอบ ตรวจสอบ ออกใบรับรองงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และบทความ (กลุ่มงานบัณฑิตศึกษา กลุ่มงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2566) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและมีความประสงค์ศึกษาคุณภาพการบริการของงานบัณฑิตศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และพัฒนาการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของบัณฑิตศึกษา และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์ของคณะอย่างเป็นรูปธรรม

## คำถามการวิจัย

1. การปฏิบัติงานและการดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอย่างไร
3. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้ารับบริการงานบัณฑิตศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกันหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## สมมติฐานของการวิจัย

1. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
2. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2) เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ ของคณะรัฐศาสตร์และ

นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (3) เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ทั้งนี้ได้จำกัดการศึกษาเฉพาะการปรับใช้ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน ที่จะก่อให้เกิดการบริหารจัดการและพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานและปัญหาข้อจำกัดของบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผลของการให้บริการ

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรในการศึกษา เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 111 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 คน

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 1 เมษายน พ.ศ. 2567 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ประโยชน์ด้านวิชาการ ผลการศึกษานี้ช่วยขยายผลการพัฒนาตัวแบบในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนทำให้เกิดการต่อยอดผลงานทางวิชาการในหน่วยงานอื่นๆ ในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ รวมถึงในระดับภาพรวมของมหาวิทยาลัยในอนาคตได้

2. สนับสนุนให้องค์กร มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรตนเอง และใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และการเป็นนักบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนตอบสนองการบริการที่ดีต่อการบริหารงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ใช้เป็นกรณีศึกษา แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ทั้งในระดับภาควิชา ระดับคณะ ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย เพื่อแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดกับการปฏิบัติงานด้านบัณฑิตศึกษา ทั้งยังส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การมีขีดสมรรถนะพร้อมรองรับต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านที่ดี

## นียมศัพท์เชิงปฏิบัติการ

**การปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา** หมายถึง การปฏิบัติงานบัณฑิตศึกษาแก่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น เบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง หลังจากที่ได้รับอนุมัติในหลักการแล้ว งานจัดหาห้องเรียนและบรรยาย งานจัดทำเอกสารการเบิกจ่าย ให้กับนิสิตที่ต้องการนำไปใช้ในการเบิกค่าลงทะเบียน งานจัดทำ มคอ. 2 สมอ. 08 และประกันคุณภาพ การศึกษา งานจัดสอบ งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ งานจัดตรวจรูปแบบงานดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานนิพนธ์ และงานการออกไปรับรองในการลงทะเบียน

**นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2566 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2567

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน หลักสูตรศึกษา ชั้นปี ความสำเร็จการใช้บริการ

**ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลของการให้บริการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX
4. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ MPA
5. ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
6. สภาพการณ์งานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน

##### หลักและกระบวนการบริหาร

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็น ผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหาร ตัดสินใจเลือกแล้ว (Simon & Newell, 1971)

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Sergiovanni)

การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Barnard)

การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการร่วมทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน (Getzals & Guba)

ลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหาร คือ

- 1) การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
- 2) ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ



- 3) ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
- 5) ต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป
- 6) ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
- 7) เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

#### **การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์**

การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบ คือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่ฟังเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคม ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคน ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

#### **ปัจจัยการบริหาร**

ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารมี 4 อย่าง ที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่

- 1) คน (Man)
- 2) เงิน (Money)
- 3) วัสดุสิ่งของ(Materials)
- 4) การจัดการ (Management)

#### **ข้อจำกัดทางการบริหาร**

- 1) สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2) ประชากร
- 3) ทรัพยากร
- 4) ลักษณะนิสัย และความสามารถของคนในชาติ
- 5) ความเชื่อถือและความศรัทธา
- 6) ขนบธรรมเนียมและประเพณี

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน**

แบ่งออกเป็น 4 แนวคิดหลักๆ ได้แก่ แนวคิดการบริหารจัดการในสมัยเดิมหรือยุคคลาสสิก แนวคิดการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ และแนวคิดการบริหารจัดการยุคโลกาภิวัตน์ มีรายละเอียดดังนี้

### 1) แนวคิดการบริหารจัดการในสมัยเดิม หรือยุคคลาสสิก

แนวคิดการบริหารจัดการในยุคเดิมจะให้ความสำคัญกับการแบ่งหน้าที่โดยยึดหลักคุณธรรมในการแบ่งงานเป็นสำคัญอันทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร อีกทั้งยังเน้นหลักความชำนาญเฉพาะด้าน หลักการควบคุมบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นหลักประกันให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความราบรื่น แต่ผลกระทบที่ตามมาคือทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรลดลง โดยแนวคิดการบริหารจัดการสมัยเดิม แบ่งเป็น 3 แนวคิดสำคัญ ได้แก่

(1) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ เชื่อว่า การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากสถานที่ปฏิบัติการจะทำให้สามารถค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดได้เพียงวิธีเดียว และคิดว่าการเคลื่อนไหวร่างกายมากจะทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง

(2) แนวคิดการบริหารจัดการระบบราชการ จะมีการกำหนดหน้าที่แยกจากกันตามความชำนาญ และกำหนดอำนาจหน้าที่ลดหลั่นจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง

(3) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงกระบวนการ เป็นกระบวนการที่ได้รับการยอมรับในการใช้ในการจัดการ

### 2) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์

แนวคิดการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์มุ่งศึกษาปัญหาในด้านการจูงใจ ทำให้คนยินยอมปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคคลที่มีความต้องการทั้งทางด้านสังคมและตนเองส่วนปัจจัยด้านโครงสร้างถูกกำหนดรองลงมา

แนวคิดการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ มีดังนี้

(1) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างจากแนวคิดเดิม คือแม้จะเน้นการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับตำแหน่งแต่จะให้ความสำคัญกับคนมากกว่าด้านการจัดระเบียบความสัมพันธ์ตำแหน่ง

(2) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประสานงาน

(3) แนวคิดการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ เชื่อว่าการจูงใจจะทำให้คนตั้งใจทำงาน

### 3) แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่

แนวคิดของการบริหารจัดการแนวเดิม มุ่งเน้นโครงสร้างที่เป็นทางการที่มีการกำหนดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในการใช้อำนาจหน้าที่ ส่วนแนวคิดทางการจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมศาสตร์นั้นก็มีจุดเด่นที่ได้มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในตัวคน สำหรับแนวคิดของนักทฤษฎีสมัยใหม่ได้วิจารณ์แนวคิดทางการจัดการ แนวพฤติกรรมศาสตร์สิ่งที่ขัดแย้งกับความเป็นจริงเนื่องจากโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการและการใช้สิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งจำเป็น

### 4) แนวคิดการบริหารจัดการยุคโลกาภิวัตน์

การบริหารจัดการยุคโลกาภิวัตน์ มุ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและปฏิบัติที่ถูกต้องโดยนำไปสู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จากการสร้างผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในขณะที่สามารถลดต้นทุนการผลิตและราคากลางได้อย่างต่อเนื่องและที่สำคัญคือ การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยมีแนวคิดหลักทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์ ดังนี้

- (1) การควบคุมคุณภาพ
- (2) การควบคุมคุณภาพโดยรวม
- (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- (4) การรีอับระบบ

ซึ่งผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้องค์กรมีการเรียนรู้ มีประสบการณ์และความสามารถโดดเด่นมาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ไพรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

กุลธน ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้ ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ**

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลา

แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่รับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

### **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX**

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างพื้นฐานของการพัฒนากำลังคนของประเทศ และการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้า การจัดการศึกษาต้องตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาชาติ และแผนด้านการอุดมศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม จึงสมควรส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดการอุดมศึกษาและการพัฒนาบุคลากรของประเทศเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของประเทศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติได้

เกณฑ์ EdPEX เสริมพลังให้สถาบันบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจำนวนมากทั่วโลกใช้เกณฑ์บัลด์ริจเพื่อปรับปรุงและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืนองค์กรที่ได้รับรางวัลบัลด์ริจคือองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบระดับประเทศและจากการที่องค์กรเหล่านี้ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างกว้างขวางทำให้องค์กรจำนวนมากสามารถนำไปพัฒนาทั้งแนวทางการดำเนินการและผลลัพธ์ ส่งผลดีต่อการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศและโลกในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลด์ริจมาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality

Award: TOA เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation: HA)

สำหรับเกณฑ์ EdPEX นั้น เป็นการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับปี 2563 - 2566 เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2019 - 2020 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับนี้ปรับเปลี่ยนจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับปี 2558 - 2561 โดยคำนึงถึงความสมดุลที่สำคัญสะท้อนมาตรฐานระดับชาติหรือนานาชาติสำหรับการดำเนินงานที่เป็นเลิศเอื้อให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีพัฒนาการที่แตกต่างกันสามารถเข้าถึงและนำไปใช้เพื่อสร้างระบบการจัดการผลการดำเนินงานแบบบูรณาการ และพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผลในการนำองค์กรในระดับแนวหน้าและแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี ในขณะที่เดียวกันเกณฑ์ก็มีความกระชับและใช้งานง่ายขึ้น

#### **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ**

สถาบันจะสำรวจจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาของตนเองใน 7 หมวดที่สำคัญเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการของทั้งสถาบัน

1. การนำองค์กร: สถาบันแบ่งปันวิสัยทัศน์และนำองค์กรอย่างไร และทำให้มั่นใจถึงการกำกับดูแลสถาบันที่ดียังไง
2. กลยุทธ์: สถาบันเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตอย่างไร
3. ลูกค้า: สถาบันรับฟัง สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและ
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพื่อการตัดสินใจอย่างไร
5. บุคลากร: สถาบันสร้างความผูกพันและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่บุคลากรอย่างไร
6. ระบบปฏิบัติการ: สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่า ระบบปฏิบัติการที่ใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะทำให้สามารถจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ

7. ผลลัพธ์: สถาบันดำเนินการได้ดีเพียงใด

ความเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์หมวดต่างๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดมุมมองเชิงระบบของสถาบัน ตัวอย่างความเชื่อมโยงระหว่างกัน เช่น

1. การเชื่อมโยงระหว่างแนวทางของสถาบันในหมวด 1 - 6 และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (หมวด 7)
2. การเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนบุคลากรกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. ความจำเป็นต้องมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และตลาด เพื่อสร้างกลยุทธ์

และแผนปฏิบัติการ

#### ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์ EdPEx มีฐานคิดมาจากความเชื่อและพฤติกรรมที่ พบในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่ ดี 11 ด้าน ดังนี้

#### มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)

- 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น (Student-and customer-centered Excellence)

#### การให้ความสำคัญกับคน (Valuing people)

- 1) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
- 2) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
- 3) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
- 4) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- 5) การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
- 6) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- 7) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

หัวข้อการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

#### หมวด 1 การนำองค์กร

- 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

#### หมวด 2 กลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

#### หมวด 3 ลูกค้ำ

- 3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ
- 3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

- 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน
- 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

**หมวด 5 บุคลากร**

- 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

**หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ**

- 6.1 กระบวนการทำงาน
- 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

**หมวด 7 ผลลัพธ์**

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

## การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาประเมินตนเองในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

**ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร**

**ลักษณะองค์กร** คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ม.บูรพา ตั้งอยู่ที่ ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2550 โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเมืองการปกครองการบริหาร และกฎหมายของภาคตะวันออก และประเทศ ปัจจุบันประกอบด้วย 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์

**พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม** คณะ ฯ มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ดังนี้



<b>วิสัยทัศน์</b>	<p>ชุมปัญญาด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออกเฉียง</p> <p>ชุมปัญญาด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออกเฉียง หมายถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านวิชาการ คณะมีหลักสูตรระดับปริญญาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>ตัวชี้วัด 1.1 จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>2. ด้านงานวิจัย ผลงานวิจัยเกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>ตัวชี้วัด 2.1 จำนวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>3. ด้านบริการวิชาการ โครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>ตัวชี้วัด 3.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง</li> </ol>
<b>พันธกิจ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องต่อความต้องการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>2. การผลิตผลงานวิจัยเชิงบูรณาการกับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>3. การบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมในภาคตะวันออกเฉียงอย่างต่อเนื่อง</li> <li>4. การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความสุขและมั่นคง</li> </ol>
<b>ค่านิยม</b>	<p>คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์จะมุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลกด้วยค่านิยม “POLLAW” (Participation การมีส่วนร่วม Optimum ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด Liberty เสรีภาพ Leadership ภาวะผู้นำ Adaptability ความสามารถในการปรับตัว Willpower ความตั้งใจจริง)</p>
<b>สมรรถนะหลัก</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออกเฉียง</li> <li>2. นักวิจัยผลผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย</li> <li>3. บริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด</li> </ol>

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ปีการศึกษา 2565 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มีบุคลากรรวม 76.5 คน เป็นสายวิชาการ 50.5 คน และสายสนับสนุน 26 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

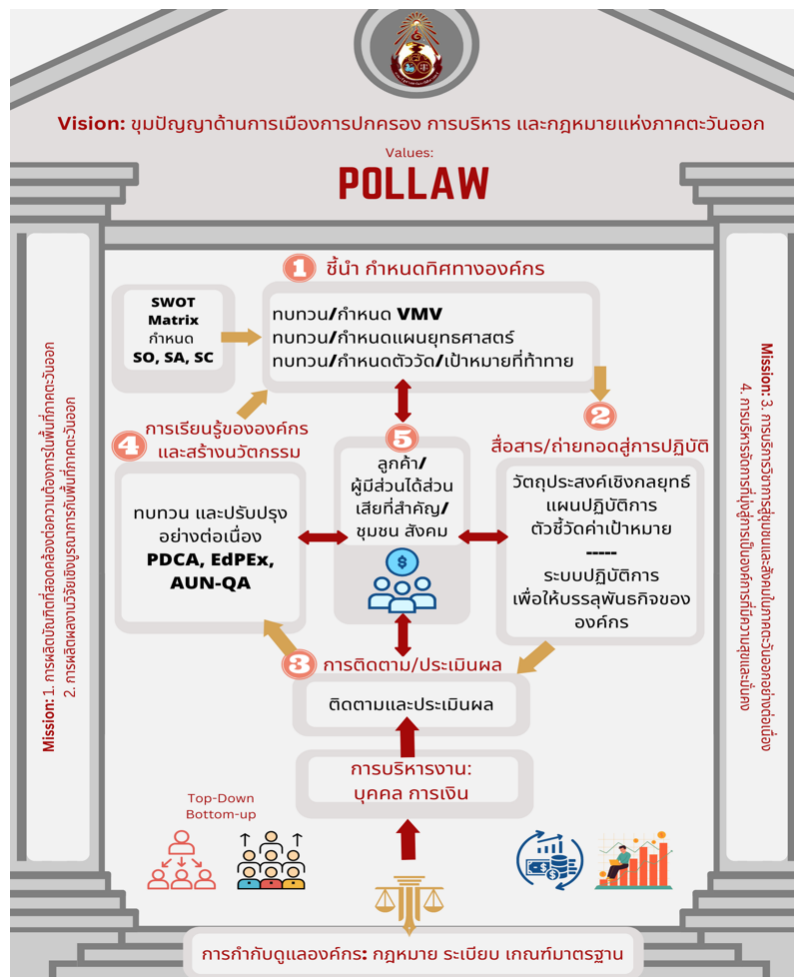
ประเภทบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ					
		ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อ.	ผศ.	รศ.	ศ.	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
1. สายวิชาการ	50.5	-	-	16	34.5	28.5	17	5	-	-	-
1.1 รัฐศาสตร์	15	-	-	2	13	9	4	2	-	-	-
1.2 รัฐประศาสนศาสตร์	21.5	-	-	5	16.5	10.5	9	2	-	-	-
1.3 นิติศาสตร์	14	-	-	9	5	9	4	1	-	-	-
2. สายสนับสนุน	26	3	5	14	4	-	-	-	-	9	-
สำนักงานคณบดี	26	3	5	14	4	-	-	-	-	9	-
รวมทั้งสิ้น	76.5	3	5	32	34.5	28.5	17	5	-	9	-

## ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

### หมวด 1 การนำองค์กร

#### ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

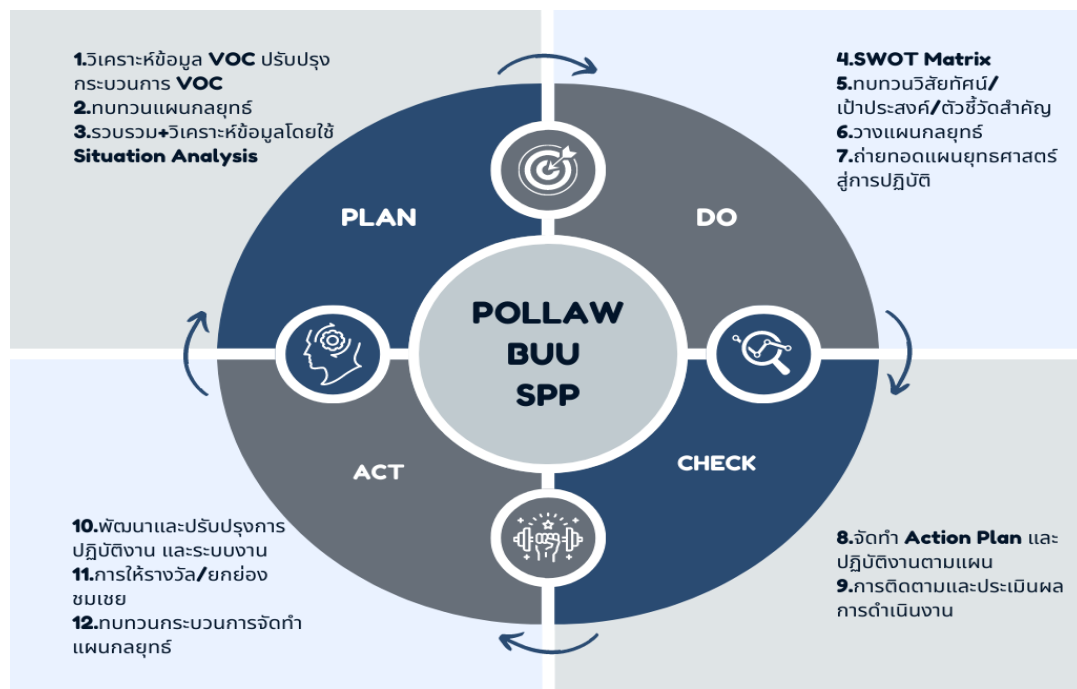
กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม คณบดีและผู้บริหารระดับสูงกำหนดและทบทวน VMV โดยใช้ระบบการนำองค์กร Pollaw BUU Leadership System (แผนภาพที่ 1) โดยฝ่ายยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ บุคลากร ผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินคุณภาพของคณะ ฯ แล้วนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ภายในและภายนอก การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ความท้าทาย โอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (ตาราง OP-2 ข.) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ SWOT Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์สำคัญผ่านการสัมมนาประชาคมของคณะ ฯ และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาคมของคณะ ฯ บุคลากรรับรู้ VMV ทั้งโดยตรงและทางอ้อม โดยสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ คือ ผู้นำระดับสูง และวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม



แผนภาพที่ 1 ระบบการนำองค์กร (Pollaw BUU Leadership System)

หมวด 2 กลยุทธ์

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ คณะ ฯ ทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจตามเป้าหมายการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวตามขั้นตอน Pollaw BUU SPP ตามแผนภาพที่ 2 โดยกำหนดให้มีการทบทวนทุกปีก่อนถึงกำหนดการตั้งงบประมาณประจำปี



	<b>PROCESS VERIFICATION</b> 1,2,3	<b>STRATEGY DEVELOPMENT &amp; ANALYSIS</b> 4,5,6,7	<b>DEVELOPMENT &amp; ALIGNMENT</b> 8,9,	<b>PLANNING EXECUTION, AND REVIEW</b> 10,11,12
ระยะเวลา	ก.ค. - ส.ค.	ก.ย.	ต.ค./ทุกไตรมาส	ทุกไตรมาส
ผลที่ได้รับ	-ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย, คู่แข่ง -ความต้องการ, ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	-ผลการวิเคราะห์สถานการณ์, ประเมินการแข่งขัน โอกาส สมรรถนะหลัก ทบทวนVMV เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดสำคัญ -ประชุมประชาคมเพื่อวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ SWOT Matrix -กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์, ตัวชี้วัด, ค่าเป้าหมาย -ถ่ายทอดตัวชี้วัด เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์สู่ผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่าย	-ทุกฝ่ายงานจัดทำ Action Plan จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม/โครงการ -กำกับติดตาม ตรวจสอบว่า Action Plan บรรลุตามแผนกลยุทธ์ -เสนอการขอรับงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนที่สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์	-วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เสนอต่อคกก.ประจำคณะ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน -ประกาศรางวัล ยกย่อง -ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติมาพัฒนาปรับปรุง
ผู้มีส่วนร่วม	ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายงานพัฒนาคุณภาพ	คกก.บริหารคณะ ประธานหลักสูตร/คณาจารย์ บุคลากร นิสิต/ศิษย์เก่า/ผู้มีส่วนได้เสีย	คณะผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายงาน บุคลากรทุกระดับ	คณะผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายงาน บุคลากรทุกระดับ
ผู้รับผิดชอบ	ฝ่ายงานยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา	ฝ่ายงานยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา	คกก.บริหารคณะ	ฝ่ายงานยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คกก.บริหารคณะ

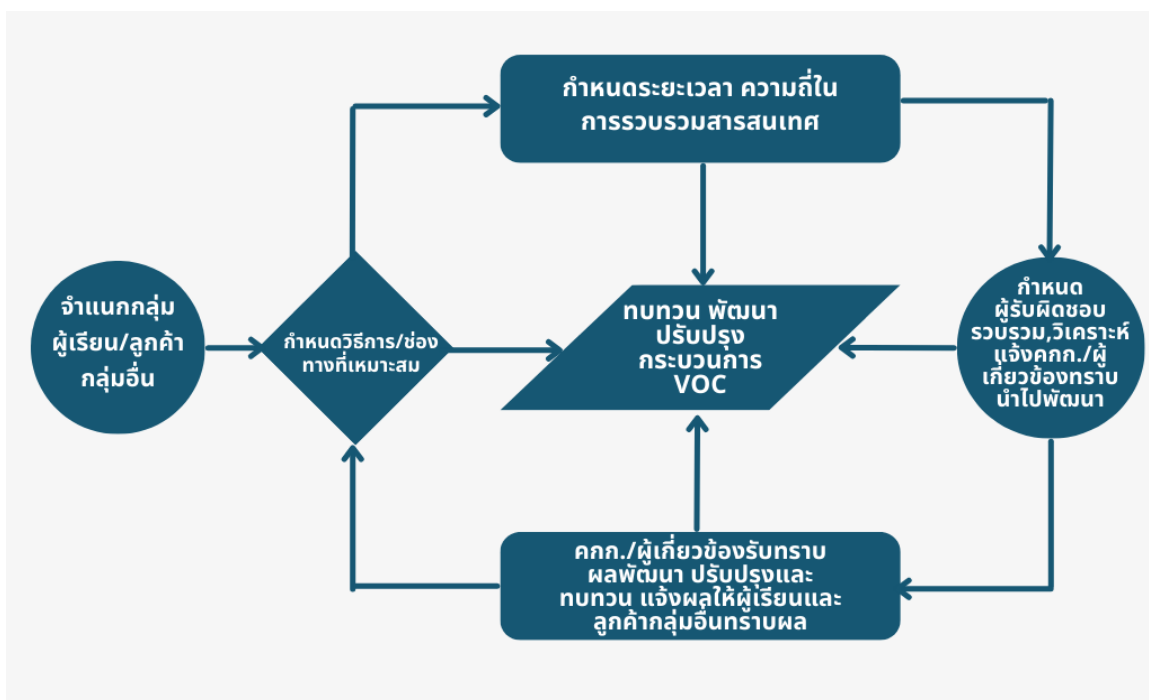
**แผนภาพที่ 2** กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (SPP)

การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ คณะ ฯ กำหนดปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ โดยพิจารณาความสมดุลความต้องการ สมรรถนะหลักในปัจจุบัน/อนาคต ข้อกำหนดผู้ส่งมอบ และ

คู่ความร่วมมือ ความได้เปรียบ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันมาเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมของประชาคม เพื่อนำไปปฏิบัติได้และบรรลุผลสำเร็จ

### หมวด 3 ลูกค้ำ

คณะ ฯ กำหนดวิธีการรับฟังเสียงผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ลูกค้ำในอนาคต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรและบริการตามแผนภาพที่ 3 ขั้นตอนการรับฟังเสียงลูกค้ำ

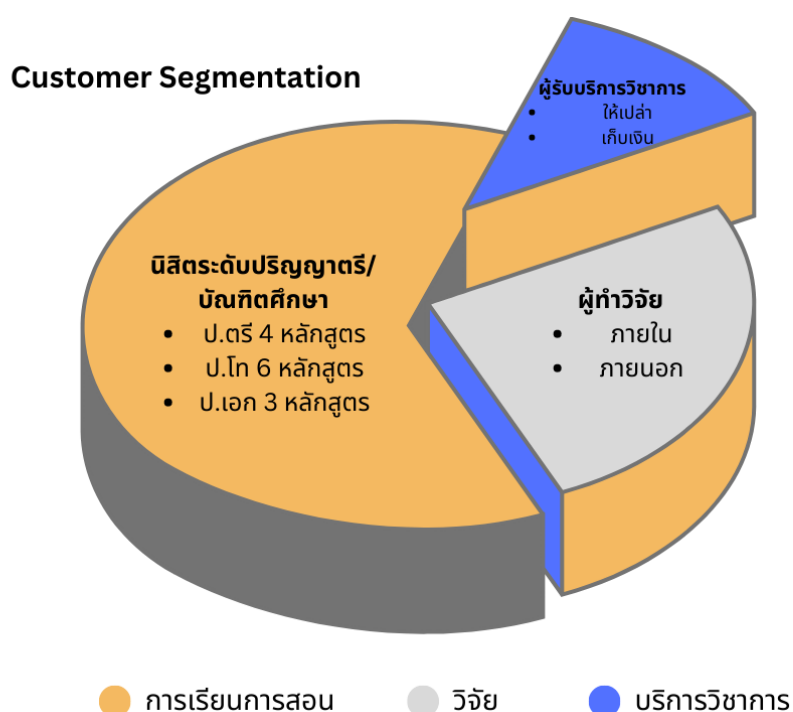


แผนภาพที่ 3 ขั้นตอนการรับฟังเสียงลูกค้ำ

โดยมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบหลักในแต่ละด้าน ดำเนินการทบทวนวิธีการรับฟังเสียงสะท้อนตามรอบระยะเวลาที่กำหนดตามตารางที่ 3 นำผลข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการและข้อกำหนดสำคัญของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น การเก็บรวบรวมรายงานผลแต่ละปีการศึกษา นำไปพัฒนาคุณภาพและกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป จากการเก็บข้อมูลการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ฟังมีพบว่ากลุ่มผู้เรียนระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษานิยมใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ คือ Line official มากที่สุด เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายโดยตรงและถูกต้อง กลุ่มลูกค้ำอื่นส่วนมากรับรู้จากการสื่อสารโดยตรงผ่าน Website คณะ ฯ โทรศัพท์ บันทึกรับข้อความ ตามลำดับ ส่วนลูกค้ำกลุ่มอื่นที่ฟังมี เข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุดจาก Facebook ของคณะ ฯ และ

ภาควิชา และ Line official งานพัฒนาคุณภาพวิเคราะห์แล้วส่งให้งานสื่อสารองค์กรนำไปปรับปรุงพัฒนาสื่อให้เหมาะสมกับการรับรู้ของทุกกลุ่ม

คณะฯ สร้างวิธีการจำแนกลูกค้าโดยวิเคราะห์จาก Customer segmentation ฐานกลุ่มลูกค้าที่สามารถแยกประเภทตามพันธกิจหลักตามแผนภาพที่ 4 การจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1) ผู้เรียน นิสิตระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร/บัณฑิตศึกษา ปริญญาโท 6 หลักสูตร ปริญญาเอก 3 หลักสูตร ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น 2) วิจัย ผู้ทำวิจัย คือ คณาจารย์ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกคณะ/มหาวิทยาลัย 3) ด้านการบริการวิชาการ 2 รูปแบบ ให้เปล่า และเก็บเงิน



แผนภาพที่ 4 การจำแนกกลุ่มลูกค้า

การจัดการศึกษา วิจัย และบริการ ฯ มหาวิทยาลัยบูรพากำหนดคุณลักษณะของหลักสูตรและบริการตามนโยบาย สป.อว. และยุทธศาสตร์ชาติ คณะ ฯ จึงกำหนดการผลิตหลักสูตรและบริการให้สอดคล้องกับ พันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก คณะ ฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของลูกค้าแล้วนำมากำหนดวิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

##### การวัดผลการดำเนินการ

(1) **ตัววัดผลการดำเนินการ** คณะกรรมการบริหาร คณะ ฯ พิจารณาทบทวนและคัดเลือกตัวชี้วัดเพื่อใช้ ติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินงานโดยรวมของคณะ ฯ โดย

- 1) เลือกข้อมูลที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนกระบวนการหลัก รวมถึงกระบวนการสนับสนุนและศึกษาการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่างๆ
- 2) คัดเลือกข้อมูลเชิงดำเนินการโดยพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละพันธกิจ
- 3) การวัดและประเมินผลใช้ระบบสารสนเทศต่างๆ
- 4) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- 5) การปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ฯ และ คณะกรรมการต่างๆ
- 6) การประเมินเพื่อพัฒนา ปรับปรุง
- 7) ปรับปรุงกระบวนการ เช่น กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนและกระบวนการบริหารจัดการ
- 8) ระบุตัวชี้วัดและผลการดำเนินงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 8.1) ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวม
  - 8.2) ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานประจำวัน
  - 8.3) ตัวชี้วัดด้านการเงิน

โดยทั้ง 3 กลุ่มกำหนดตัววัดออกเป็น 3 ระดับเพื่อกำหนดตัววัดสำคัญในระดับแผนยุทธศาสตร์ (Corporate KPIs) ตั้งไว้ในเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ค่านิยมและพันธกิจ ตัววัดระดับงาน/ภาควิชา (Department KPIs) ประกอบไปด้วยตัววัดที่รับการถ่ายทอดจากระดับองค์กร ตัวชี้วัดโครงการที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งตัววัดของกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญและตัววัดของค่านิยมองค์กร ซึ่งถูกกำหนดไว้เป็น KPI ระดับบุคคล (Individual KPIs) เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานโดยรวมของคณะ ฯ โดยมอบหมายให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบรวบรวม และติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบฐานข้อมูลและ Google form ของระบบบริหารงานยุทธศาสตร์ ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบบริหารงานวิจัย ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อยู่ในกำกับของรองคณบดีแต่ละฝ่ายซึ่งเจ้าหน้าที่จะรวบรวมเสนอต่อ คณะกรรมการประจำคณะ ฯ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ ด้านการเงินและงบประมาณทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมอบหมายหนง. การเงินและบัญชีในกำกับของรองฯ บริหารรายงานต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะ ฯ เป็นรายไตรมาส เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลดำเนินงาน จากระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าระบบการวัดผลไม่ครอบคลุมการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน จึงได้พัฒนากระบวนการเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันที่เป็นตัววัดกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน กระบวนการย่อย รวมถึงตัววัดด้านการเงินและงบประมาณประจำวัน เช่น รายรับ รายจ่าย งบประมาณที่ใช้ไปต่อ งบประมาณทั้งหมดในแต่ละหมวดที่ได้รับการจัดสรร งบประมาณคงเหลือ โดยผู้บริหารสามารถ Monitor ได้ผ่านระบบ Online และ Smart Phone

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คณะกรรมการบริหารคณะ ฯ ทบทวนและคัดเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง 4 แห่ง คณะ ฯ ได้รับความนิยมนจากผู้เรียนเป็นอย่างมาก โดยได้รับการเลือกจากผู้สมัครสอบ TCAS รอบ 3 ในปีการศึกษา 2562 - 2566 ซึ่งจากจำนวนผู้สมัครยังมีผู้สนใจจำนวนมาก เมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยในเครือเทางามที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ได้แก่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมถึงหากพิจารณาคู่แข่งประเด็นมหาวิทยาลัยระดับภูมิภาคตะวันออกทั้งหมด 12 แห่ง แต่มีเพียง 3 แห่ง ที่ผลิตหลักสูตรด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ คือ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ซึ่งจากผลสถิติจำนวนผู้สมัครเข้าเรียนคณะ ฯ เป็นอันดับ 1 ของภาคตะวันออก



## ภาคตะวันออก Eastern

### มหาวิทยาลัยในภูมิภาคตะวันออก

1. มหาวิทยาลัยบูรพา
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา
4. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จ.ปราจีนบุรี
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง/ปราจีนบุรี
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สระแก้ว
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
10. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ชลบุรี
11. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
12. มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ระยอง

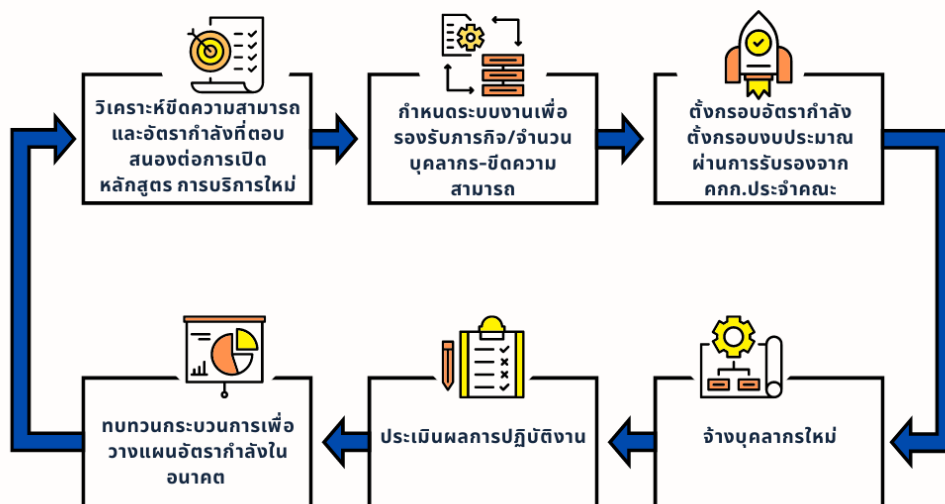


แผนภาพที่ 5 มหาวิทยาลัยในภูมิภาคตะวันออก



## หมวด 5 บุคลากร

## กระบวนการการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง



แผนภาพที่ 6 กระบวนการบริการขีดความสามารถและอัตรากำลัง

คณะ ฯ มอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนา ร่วมกันกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อให้สามารถบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดเป้าหมายไว้ โดยดำเนินการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังตามแผนภาพที่ 6

การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร คณะกรรมการบริหารคณะ ฯ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นสำคัญตามแผนภาพที่ 7 โดย

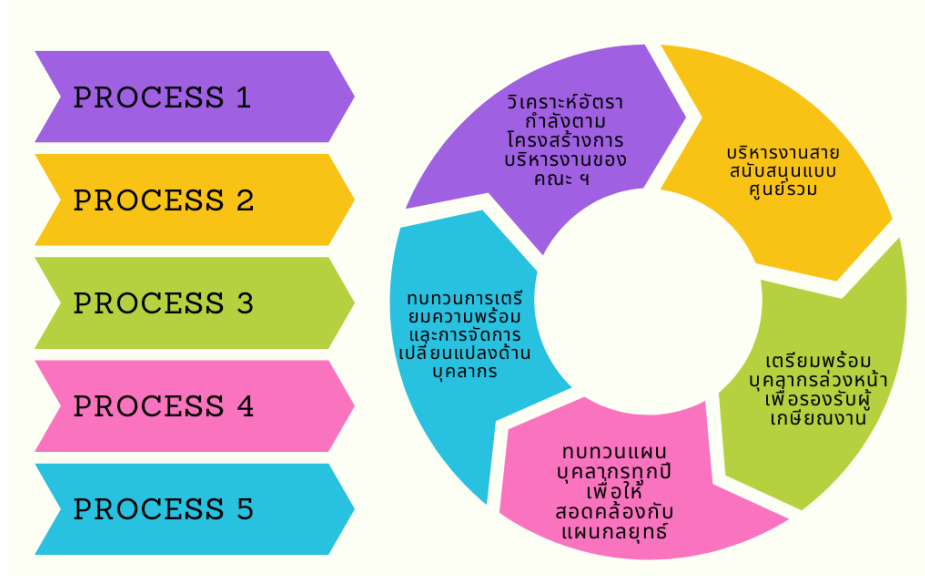
1) วิเคราะห์อัตรากำลังของแต่ละภาควิชา/ฝ่ายงานต่างๆ ของสำนักงานคณบดีที่ใช้บุคลากรสายสนับสนุนร่วมกัน โดยวิเคราะห์ตามโครงสร้างบริหารงานเพื่อให้สามารถกระจายอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงานของแต่ละภาควิชา/ฝ่ายงานต่างๆ

2) การบริหารงานสายสนับสนุนใช้ลักษณะแบบศูนย์รวม

3) การเตรียมแผนอัตรากำลังทดแทนตำแหน่งเกษียณ ผ่านการพัฒนาบุคลากร ถ่ายองค์ความรู้ ประสบการณ์ทำงานจากบุคคลผู้ที่จะเกษียณ รวมถึงตำแหน่งผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายงานให้เรียนรู้ผ่านกระบวนการ KM เพื่อไม่ให้ขาดช่วงเมื่อตำแหน่งว่างลงมีบุคลากรทดแทนที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องทันท่วงที

4) ทบทวนแผนบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกปีเพื่อให้บรรลุแผนยุทธศาสตร์

5) ติดตามแผนเตรียมพร้อมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากร โดยงานยุทธศาสตร์และวางแผนพัฒนารวบรวมผลการวิเคราะห์แล้วเสนอต่อคณะกรรมการบริหารคณะ ฯ ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ทำแผนบริหารด้านทรัพยากรบุคคลต่อไป



แผนภาพที่ 7 กระบวนการเตรียมความพร้อมและการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

#### หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

คณะกรรมการบริหารคณะฯ กำหนดกระบวนการหลักโดยคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการผู้เรียน ผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการรับฟังเสียงตามกระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขั้นตอนการส่งเสริมสนับสนุนด้านวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงการกำหนดปัจจัยเพื่อสร้างความสมดุล กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยมีระบบงานกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งคณะ ฯ นำมาออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ นอกจากคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญและความต้องการของลูกค้ำมาใช้ ออกแบบและกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประเมิน กระบวนการและผลลัพธ์นำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อไป

การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน คณะกรรมการบริหารคณะฯ มอบหมายให้รองคณบดีแต่ละฝ่ายดำเนินการ รวบรวม และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรจากความต้องการของบุคลากร/องค์กร/ผู้บริหาร/ผู้นำ โดยใช้ ADDIE Model มี ขั้นตอน 1). A: Analysis การวิเคราะห์ความต้องการ โดยการวิเคราะห์ Gap ของความต้องการการพัฒนา จาก

- 1) แผนยุทธศาสตร์
- 2) กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด เกณฑ์ คุณสมบัติ

- 3) ความรู้ ทักษะและทัศนคติการปฏิบัติงานที่ควรมี
- 4) ความต้องการ/คาดหวังหลักคณะ ฯ
- 5) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- 6) คำนิยมองค์กร POLLAW

2) **D: Design** การออกแบบการเรียนรู้ โดยกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้และพัฒนาเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และพัฒนาได้ตรงความต้องการในแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคณะ ฯ

3. **D: Develop** การพัฒนาหลักสูตร หรือ การจัดทำสื่อและเนื้อหา เพื่อพัฒนาบุคลากรตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงระบุหลักสูตรและเนื้อหาที่ต้องการ ให้บุคลากรได้รับการพัฒนา

4. **I: Implement** การนำไปปฏิบัติโดยการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมเชิง ปฏิบัติการ การสอนงาน Coaching หรือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง

5. **E: Evaluation** การประเมินผล ทั้งด้าน Cognitive/Affective/Psycho-Motor Domain ซึ่งคณะฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ไว้ตามแผนพัฒนาบุคลากรในประเด็นที่สำคัญ

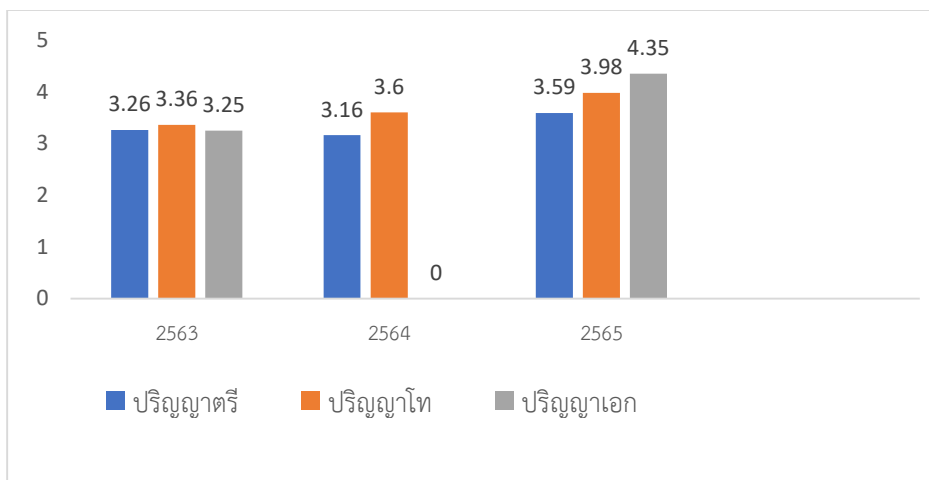


แผนภาพที่ 8 ระบบการเรียนรู้และพัฒนาตามแนวทาง ADDIE Model

#### หมวด 7 ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

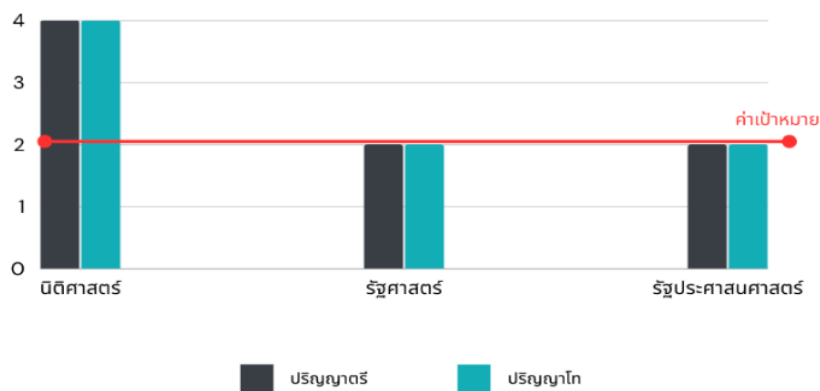
แผนภูมิที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน  
 จำแนกตามระดับการศึกษา: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 – 2565



ที่มา: <https://assess.buu.ac.th> ข้อมูล ณ วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2566

แผนภูมิที่ 2 จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก

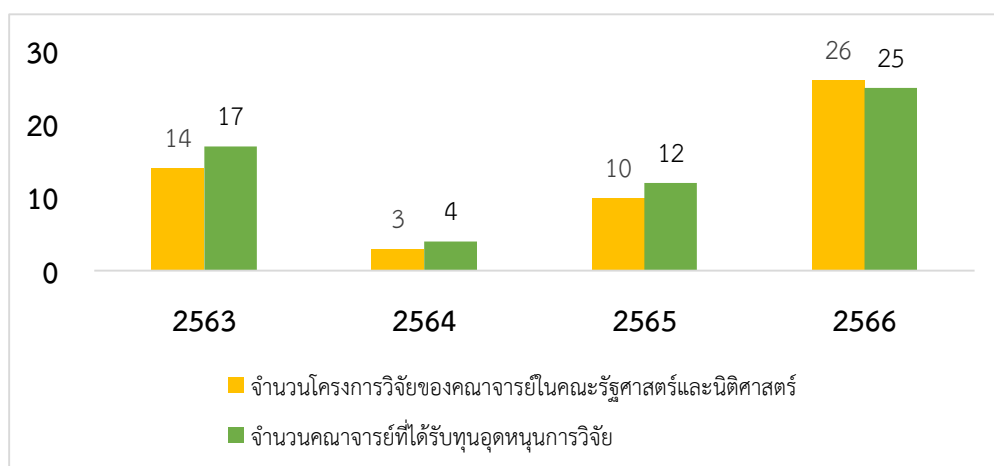
### จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก



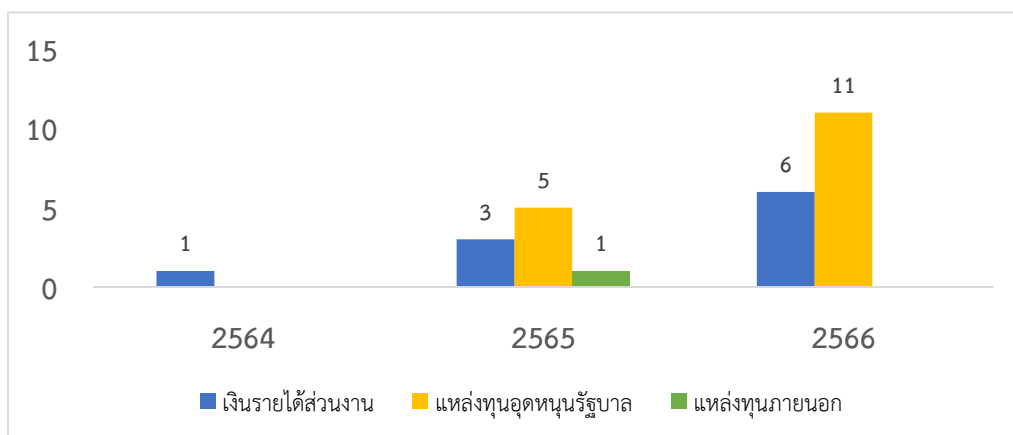
### ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

#### กระบวนการบริหารการวิจัย

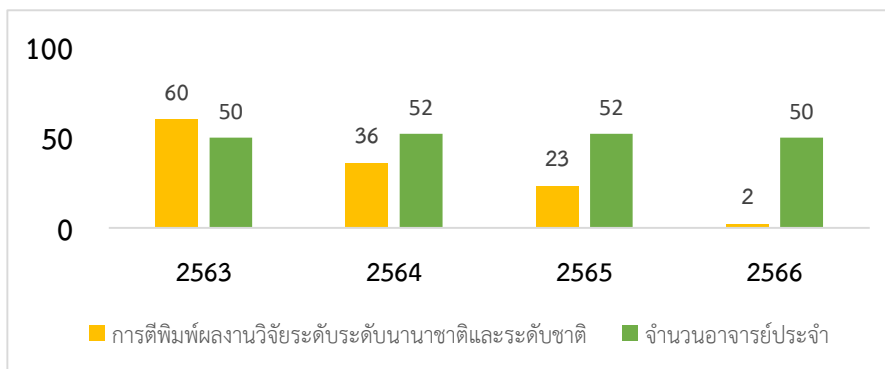
แผนภูมิที่ 3 จำนวนโครงการวิจัยจำนวนโครงการวิจัยของคณาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และจำนวนคณาจารย์ที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย



แผนภูมิที่ 4 งานวิจัยที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



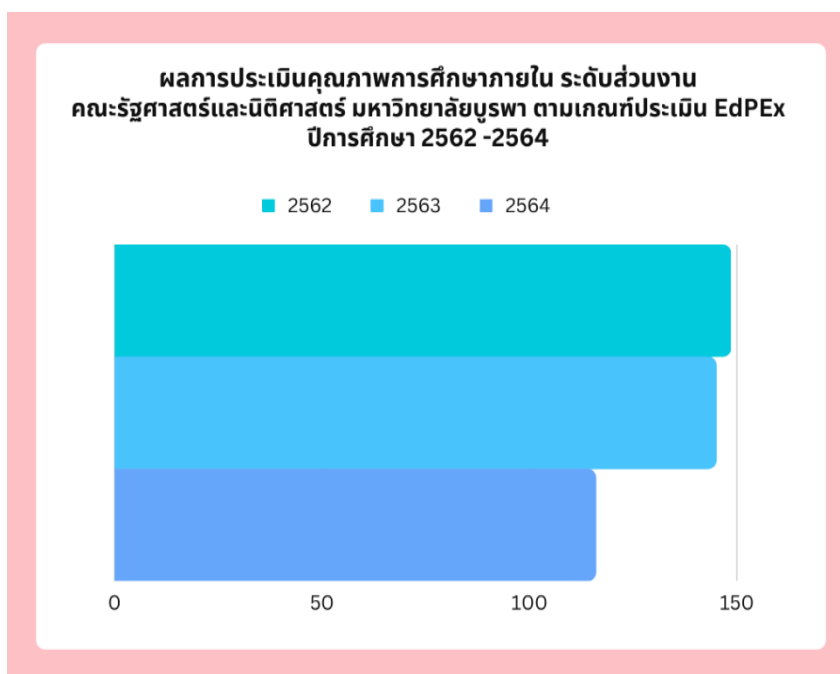
**แผนภูมิที่ 5** การตีพิมพ์ผลงานวิจัยระดับระดับนานาชาติและระดับชาติต่ออาจารย์ประจำ



**ผลลัพธ์กระบวนการทำงาน**

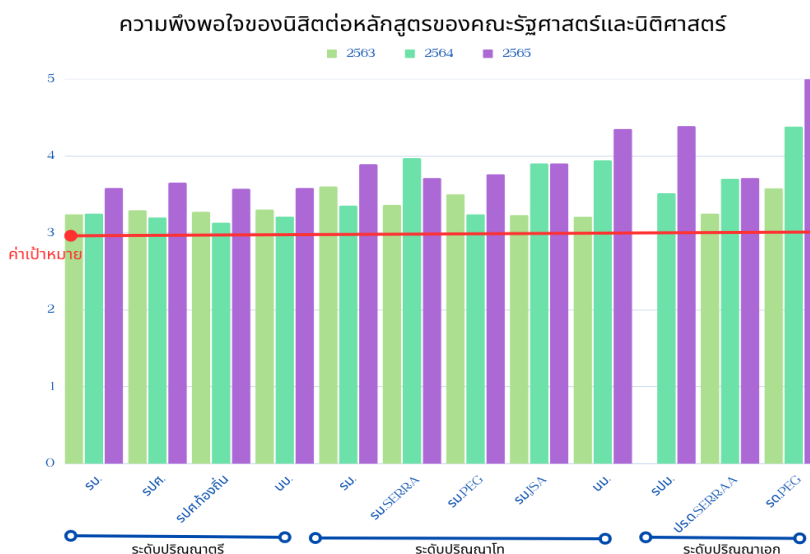
**แผนภูมิที่ 6** เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ปีการศึกษา

2562 - 2565



## ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

### แผนภูมิที่ 7 ความพึงพอใจของนิสิตต่อหลักสูตรของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์



## แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ MPA

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” หรือเรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) หรือ “การบริหารภาครัฐที่อาศัยระบบตลาด” (Market-based Public Administration) หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Government) (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) ซึ่งคำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมหลักการและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจึงก่อให้เกิดความสับสนในการจำกัดความหมายและขอบข่ายในประเด็นดังกล่าว ในมุมมองกลับกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือการสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิม หรือระบบบริหารแบบเดิมไม่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ ทั้งนี้จึงมุ่งปรับโครงสร้างของระบบราชการที่มีขนาดใหญ่ เทอะทะไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก และ มองที่กลไกการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน และลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ นอกจากนี้ มีการปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงิน รวมถึงความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548)

ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่อีกด้านหนึ่ง คือ การนำแนวคิดของภาคธุรกิจมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองทางรัฐประศาสนศาสตร์ครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่ง โดยหันมาเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ มองประชาชนในฐานะลูกค้า (Client or Customer) ด้วยเหตุที่การบริหารงานภาครัฐในลักษณะดั้งเดิมไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สูงสุด ลำช้าในการปฏิบัติงาน (Red Tape) เกิดการผูกขาด รัฐมีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการ แต่เพียงผู้เดียว มีการทุจริต คอร์รัปชัน รวมถึงใช้งบประมาณอย่างสิ้นเปลือง ตลอดจนมีการขยายหน่วยงานภาครัฐเป็นจำนวนมาก ด้วยการบริหารงานภาครัฐที่ไม่ตอบสนองดังกล่าวนำไปสู่การนำแนวคิดแบบตลาด (Market Model) และผู้ประกอบการมาใช้แทนที่แนวคิดเดิม (Peter, 1996)

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดขึ้นจากทฤษฎี 2 ทฤษฎีหลักๆ คือ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New Institutional Economics) และทฤษฎีการจัดการนิยม (Managerialism) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้ (Hood, 1991)

### 1. เศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่

เศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่มีลักษณะเป็นสหสาขาวิชา ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์แบบปัจเจกบุคคลนิยม (Individualism) เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ การวางแผน และการปฏิบัติของปัจเจกบุคคล โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถนำไปสู่ความเข้าใจสถาบันการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งมักเกี่ยวข้องกับเชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิต ประจำวันของบุคคล ทั้งนี้ เศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่มีมุมมองที่แตกต่างจากเศรษฐศาสตร์กระแสหลักในเรื่องการวิเคราะห์นโยบาย โดยเน้นการวิเคราะห์สถาบันในเชิงเปรียบเทียบ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการดำเนินงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และเปรียบเทียบระหว่างการจ้างเหมาบริการจากภายนอกกับการดำเนินการโดยรัฐเอง เป็นต้น

### 2. การจัดการนิยม

ทฤษฎีการจัดการนิยม มีรากฐานแนวความคิดที่เชื่อมโยงกับการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ในยุคดั้งเดิม ตั้งแต่แนวความคิดของ Taylor โดยแนวคิดนี้ เชื่อว่าหลักการจัดการมีความเป็นสากลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทุกที่ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานภาครัฐ หรือภาคธุรกิจ แต่การจัดการยุคดั้งเดิมให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้า (input) การยึดถือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพความถูกต้อง และความเป็นธรรม ขณะที่ทฤษฎีการจัดการนิยมเน้นวัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในภาครัฐ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ได้แก่ การบริหารคุณภาพโดยรวม การรีรูปร่างกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการวัดประเมินผลงาน เป็นต้น (Hood, 1991; ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ, 2546)

ขณะที่ Jonathan Boston มองแนวคิดการจัดการนิยมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเชื่อว่าการบริหารสามารถใช้หลักการเดียวกันไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชน อีกด้านหนึ่งการจัดการภาครัฐมีลักษณะค่อนข้างเหมือนกับการจัดการในภาคเอกชน และแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับผู้บริหารในระบบราชการ ว่าต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ สั่งการ ใช้ดุลยพินิจพิจารณาในเรื่องต่างๆ อย่างอิสระ แต่อย่างไรก็ตาม มีระบบการควบคุมการบริหารของผู้บริหารด้วยการประเมินการวัดผลงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเชื่อมโยงกับการให้สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การต่อสัญญา และการลงโทษ ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าว เรียกว่าเป็น “การจัดการเพื่อผลลัพธ์” (Managing for Results) โดยให้ผู้บริหารจัดการ (Boston, 2010) นอกจากนั้น แนวคิดการจัดการนิยมเน้น 3 ส่วนสำคัญๆ คือ



ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตรวจสอบได้ มุ่งการวัดผลลัพธ์ การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดที่เป็นผลผลิตและผลลัพธ์

ในเชิงระบบราชการหรือการบริหารงานรัฐบาล นำเอาการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการแสวงหาประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตลอดทั้งการมุ่งเน้น การให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เหตุผลที่มีการนำแนวคิดการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่มาใช้เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดธรรมาภิบาลและหากภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาลก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2557)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน กำหนดการวัดผลและการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล เปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ลดการควบคุม จากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน สร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้หน่วยงาน สามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2557)

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า จากพื้นฐานของทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ข้างต้นชี้ให้เห็นว่าต้นกำเนิดของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีพื้นฐานมาจากสองทฤษฎีหลัก คือทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ ที่มุ่งวิเคราะห์สถาบันในเชิงเปรียบเทียบ ส่วนทฤษฎีการจัดการนิยมให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในภาครัฐ โดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดการสมัยใหม่ และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชน เข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดทั้ง การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

## ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**ลักษณะองค์กร** คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ม.บูรพา ตั้งอยู่ที่ ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2550 โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเมืองการปกครองการบริหาร และกฎหมายของภาคตะวันออก และประเทศ ปัจจุบันประกอบด้วย 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์

### สภาพแวดล้อมขององค์กร

หลักสูตร	จำนวนนิสิต
<b>1. ระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร</b>	3,036
1.1 หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต	650
1.2 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป	684
1.3 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารท้องถิ่น	669
1.4 หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต และภาคบัณฑิต	1,033
<b>2. หลักสูตรระดับปริญญาโท</b>	212
<b>6 หลักสูตร</b>	
2.1 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต	29
2.2 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง	56
2.3 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง และการจัดการปกครอง	47
2.4 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารงานยุติธรรมและสังคม	19
2.5 หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต	22
2.6 หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	39
<b>3. หลักสูตรระดับปริญญาเอก</b>	13
<b>3 หลักสูตร</b>	
3.1 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง	11
3.2 หลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการจัดการปกครอง	2
3.3 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	-
<b>รวมนิสิต 13 หลักสูตร</b>	<b>3,261</b>
<b>บริการสำคัญอื่น ๆ</b>	
การวิจัย	

หลักสูตร	จำนวนนิสิต
<b>วารสารวิชาการ</b> 1. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย 2. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง 3. วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา	
<b>การบริการวิชาการ</b> 1. ศูนย์ประสานงานเสริมสร้างความสามัคคีปรองดองและสมานฉันท์ ภาคตะวันออก 2. BUU Law Clinic (ในอนาคต)	

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม คณะฯ มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก ดังนี้

<b>วิสัยทัศน์</b>	<p>ขุมปัญญาด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออก</p> <p>ขุมปัญญาด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออก หมายถึง</p> <p>1. ด้านวิชาการ คณะมีหลักสูตรระดับปริญญาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก</p> <p>ตัวชี้วัด 1.1 จำนวนรายวิชาที่เกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก</p> <p>2. ด้านงานวิจัย ผลงานวิจัยเกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก</p> <p>ตัวชี้วัด 2.1 จำนวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ภาคตะวันออก</p> <p>3. ด้านบริการวิชาการ โครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออก</p> <p>ตัวชี้วัด 3.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออก</p>
<b>พันธกิจ</b>	<p>1. การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องต่อความต้องการในพื้นที่ภาคตะวันออก</p> <p>2. การผลิตผลงานวิจัยเชิงบูรณาการกับพื้นที่ภาคตะวันออก</p> <p>3. การบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมในภาคตะวันออกอย่างต่อเนื่อง</p> <p>4. การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความสุขและมั่นคง</p>
<b>ค่านิยม</b>	<p>คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์จะมุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลกด้วยค่านิยม “POLLAW” (Participation การมีส่วนร่วม Optimum ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด Liberty เสรีภาพ Leadership ภาวะผู้นำ Adaptability ความสามารถในการปรับตัว Willpower ความตั้งใจจริง)</p>

<b>สมรรถนะหลัก</b>	1. ผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก 2. นักวิจัยผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย 3. บริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด
--------------------	--

**ลักษณะโดยรวมของบุคลากร** ปีการศึกษา 2565 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มีบุคลากรรวม 76.5 คน เป็นสายวิชาการ 50.5 คน และสายสนับสนุน 26 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้  
 จำนวนบุคลากรจำแนกตามประเภทบุคลากร คุณวุฒิการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการ

ประเภทบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ						
		ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อ.	ผศ.	รศ.	ศ.	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	
1. สายวิชาการ	50.5	-	-	16	34.5	28.5	17	5	-	-	-	
1.1 รัฐศาสตร์	15	-	-	2	13	9	4	2	-	-	-	
1.2 รัฐประศาสนศาสตร์	21.5	-	-	5	16.5	10.5	9	2	-	-	-	
1.3 นิติศาสตร์	14	-	-	9	5	9	4	1	-	-	-	
2. สายสนับสนุน	26	3	5	14	4	-	-	-	-	9	-	
สำนักงานคณบดี	26	3	5	14	4	-	-	-	-	9	-	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>76.5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>34.5</b>	<b>28.5</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	

**สถานะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ** คณะ ฯ ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ ดังนี้

กฎระเบียบข้อบังคับ	กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
1. การจัดการศึกษา	- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - กฎกระทรวงมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 - ข้อบังคับ/ ระเบียบ/ ประกาศ และหลักเกณฑ์มหาวิทยาลัยบูรพาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต
2. การวิจัย	- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 - ประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563

กฎระเบียบ ข้อบังคับ	กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
3. การบริการ วิชาการ	- ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารโครงการบริการวิชาการ พ.ศ. 2565 และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. การบริหารจัดการ	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2545 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พ.ศ.2557-2561) - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561

### สภาพการณ์งานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. เบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง หลังจากที่ได้รับการอนุมัติในหลักการแล้ว
  - 1.1 เบิกค่าใช้จ่ายทุนอุดหนุนการทำดัชนีพจนานุกรม และวิทยานิพนธ์
  - 1.2 เบิกค่าใช้จ่ายทุนโรงเรียนในราชอาณาจักรกัมพูชา (ทุนพระเทพฯ)
  - 1.3 เบิกค่าตอบแทนกรรมการสอบจริยธรรม
  - 1.4 เบิกค่าสอบงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และดัชนีพจนานุกรม
2. เบิกค่าสอน – สอบ อาจารย์พิเศษและวิทยากรที่เชิญมาบรรยาย
3. จัดหาห้องเรียน และบรรยาย
  - 3.1 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลอาคารเรียนเพื่อจัดหาห้องเรียนให้ได้ตามหลักสูตรและจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้นๆ
  - 3.2 จัดหาห้องเพื่อสอบปากเปล่าดัชนีพจนานุกรม วิทยานิพนธ์ และงานนิพนธ์
4. จัดหาห้องสอบสัมภาษณ์ สอบข้อเขียน สอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา
5. จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายให้กับนิสิตที่ต้องการนำไปใช้ในการเบิกค่าลงทะเบียน
6. ติดต่อกับนิสิตเพื่อประสานงานในเรื่องเอกสารที่ต้องใช้ในการขอเบิกค่าลงทะเบียน
  - 6.1 จัดทำเอกสารกับนิสิตเพื่อเบิกค่าลงทะเบียน
7. จัดทำ มคอ. 2 สมอ. 08 และประกันคุณภาพการศึกษา
  - 7.1 ให้ข้อมูลอาจารย์เกี่ยวกับหลักสูตรต่างๆ ในการจัดทำ มคอ. 2 สมอ. 08 และประกันคุณภาพการศึกษา

7.2 ประสานงานการแก้ไข มคอ. 2 สมอ. 08 และประกันคุณภาพการศึกษา กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

7.3 จัดทำเล่มหลักสูตร ฯ ต่างๆ หลังจากดำเนินการแก้ไข มคอ. 2 สมอ. 08 และประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการส่งต่อกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

7.4 กรอกข้อมูลหลักสูตรฯ ในระบบ TQF, CHECO

8. จัดสอบ งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์

8.1 ตรวจสอบเอกสารนิสิตต้องการขึ้นสอบให้ครบถ้วน

8.2 ประสานงานประธานสอบและกรรมการสอบเกี่ยวกับวันเวลาและสถานที่สอบ

8.3 จัดสอบ งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ให้กับนิสิต

9. จัดตรวจรูปแบบงานดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานนิพนธ์

9.1 รับเล่มวิจัยจากนิสิตและตรวจความสมบูรณ์เพื่อจัดส่งให้กับบรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้อง

9.2 ประสานงานกับนิสิตเพื่อให้ นิสิตมารับเล่มวิจัยไปแก้ไขหลังจากบรรณารักษ์ตรวจความถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

9.4 ติดตามระบบออนไลน์ (ithesis buu) ของนิสิต เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนิสิตขึ้นสอบเค้าโครงและสอบปากเปล่า งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์

10. การออกใบรับรองในการลงทะเบียน

10.1 ติดตามใบตอบรับการลงทะเบียนในวารสารสำหรับนิสิตที่ทำแผนวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์

11. งานอื่นๆ

11.1 ให้ข้อมูลกับนิสิตในเรื่องต่างๆ ที่นิสิตมาขอรับข้อมูล และอำนวยความสะดวกทั้งนิสิตไทย และนิสิตต่างชาติ

11.2 งานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และช่วยงานคณะ ฯ ตามโอกาสต่าง ๆ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของนุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 485 คน ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ การด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ และพบว่าปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวม

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เรียงลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อม อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ ควรเพิ่มการให้บริการที่ ตรงกับความต้องการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละงานอย่างถูกต้องและเพียงพอ เพื่อไม่ให้เกิดความ ซ้ำซ้อนกัน ควรมีการแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการงานต่างๆ อย่างชัดเจน และผู้ให้บริการต้องให้บริการ ตรงต่อเวลาตามกำหนด ถึงแม้ว่าการให้บริการในทุกด้านจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนี้ ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน กระจ่ตือร้อร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา กำหนดระยะเวลาเหมาะสมกับงาน เพิ่มช่องทางการ ให้บริการแก่ผู้พิการตามความเหมาะสม ปรับปรุงตู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเพิ่มช่อง ทางการแสดงความคิดเห็น และปรับปรุงพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา แต่ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไป

การศึกษาของสุวารี เขียวคำ และอดิศานต์ ศรีรัตนประพันธ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจใน การให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ให้บริการของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3,709 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการมีความพึง พอใจในภาพรวมระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ่ตือร้อร้น เต็มใจให้บริการ ในผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ คณะกรรมการประสานงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ปกครอง กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักหอสมุด และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร รองลงมาคือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ชัดเจน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ตรงต่อเวลา และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น จากผลการประเมินดังกล่าว ทำให้สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สะท้อนให้เห็น ว่า การบริการขององค์กรต้องพัฒนาและปรับปรุงในทุกๆด้าน เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มา รับบริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

การศึกษาของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) เรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการ ให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 373 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ และ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นอกจากนี้พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผล

การศึกษาและคณะศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ภูมิฐานะ ผลการศึกษา และคณะศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ความคาดหวังด้านบุคลากรและการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน ดังนั้น ควรส่งเสริมให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เช่น คอมพิวเตอร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการให้บริการที่ให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น จัดสถานที่ให้มีความสะอาดในการเข้ารับบริการ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม การแสดงออกความใส่ใจ มีน้ำใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการที่ตรงต่อเวลา ไม่เพียงแต่แสดงถึงความเป็นรูปธรรมแล้วยังส่งผลต่อการสร้างความเชื่อถือ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการอีกด้วย

การศึกษาของวีระยา จิตนารินทร์ (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ จำนวน 123 คน ผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พบความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกะกัน โดยภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's post hoc comparison) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 5 - 10 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

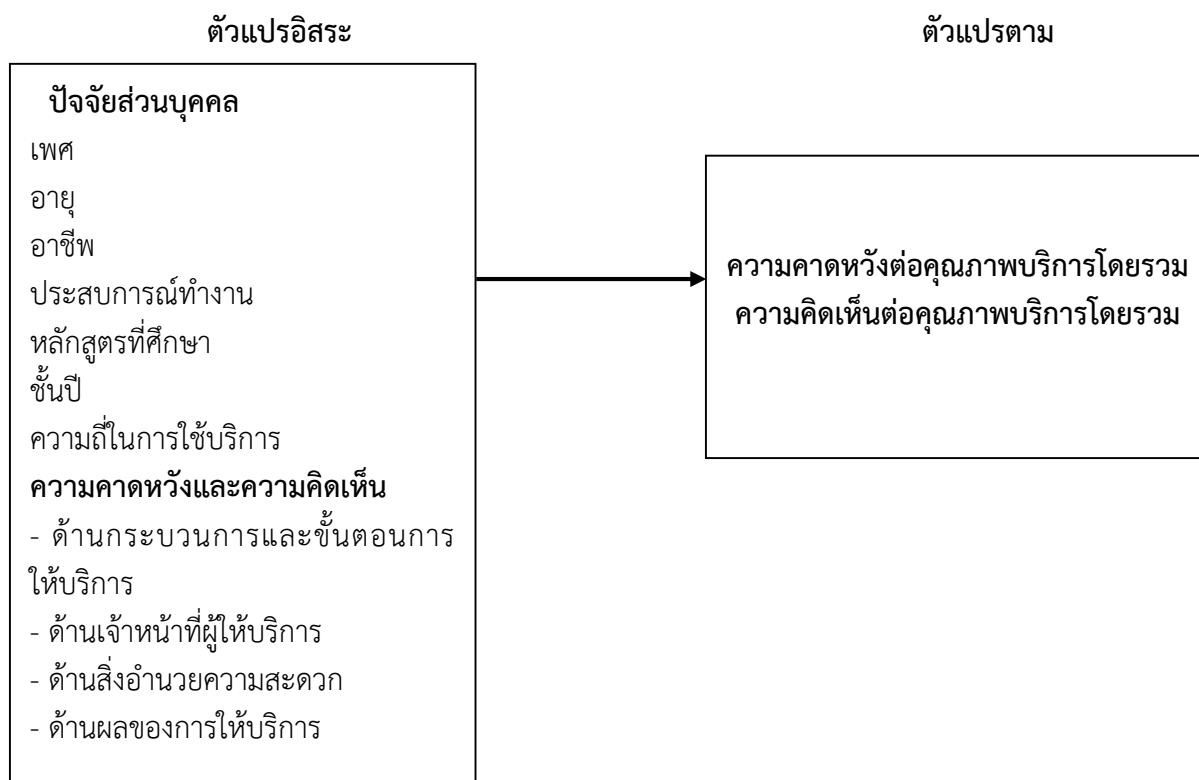


พีชรี แก้วโชติรุ่ง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการคือ ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านบุคลากรคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณทัย อุ่นไธสง (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงานและอายุการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อแยกตามรายด้านที่ระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านระบบการให้บริการและด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงาน  
บัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปี การศึกษา 2566 จำนวน 111 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากประชากรซึ่งเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2566 จำนวน 87 คน มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

$$n = \frac{\square}{1+N(e)^2}$$

โดย

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้หรือระดับนัยสำคัญ .05

แทนค่า

$$n = \frac{111}{1+(111)(0.05)^2}$$

$$n = 87 \text{ คน}$$

### การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental selection) เป็นการเลือกตัวอย่างใน

ลักษณะการบังเอิญพบตามที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้มีโอกาสพบในช่วงเวลา ณ ขณะที่แจกแบบสอบถาม ซึ่งไม่เจาะจงว่าเป็นผู้ใด หรือหมายถึง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด

นอกจากนี้ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คัดเข้าและเกณฑ์คัดออกในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์คัดเข้าการวิจัย (Inclusion criteria)
  - 1.1 มีสัญชาติไทย
  - 1.2 เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 1.3 สามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี
  - 1.4 ให้ความยินยอมในการเก็บข้อมูล
2. เกณฑ์คัดออกการวิจัย (Exclusion criteria)
  - 2.1 อยู่ระหว่างพักการเรียนชั่วคราว
  - 2.2 ไม่เคยติดต่อขอรับบริการงานบัณฑิตศึกษามาก่อน
  - 2.3 มีปัญหาบกพร่องทางสติปัญญา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน หลักสูตรที่ศึกษา ชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลของการให้บริการ จำนวนทั้งหมด 26 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้น้ำหนักมาก-น้อย 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคอร์ท์ Likert'Five Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	หมายถึง ท่านมีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษามากที่สุด
มาก	ให้ 4 คะแนน	หมายถึง ท่านมีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพ

ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	บริการงานบัณฑิตศึกษามาก หมายถึง ท่านมีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาปานกลาง
น้อย	ให้ 2 คะแนน	หมายถึง ท่านมีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาน้อย
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน	หมายถึง ท่านมีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษา เกณฑ์ในการประเมิน ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5-1/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยกำหนดได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง มีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง มีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง มีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง มีความคาดหวัง/ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการงานบัณฑิตศึกษาระดับน้อยที่สุด

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของงานบัณฑิตศึกษา ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำสำเนาแบบสอบถาม จำนวน 87 ชุด นำไปขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยดำเนินการแจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตัวเอง ทั้งนี้หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัย ผู้วิจัยจะชี้แจงหรือแนะนำทันที
2. เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อคำถาม - คำตอบ หากมีบางข้อตอบไม่ครบจะขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อมูลให้สมบูรณ์ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการจนกระทั่งครบตามจำนวนที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อประมวลผลและหาค่าทางสถิติต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความคาดหวังและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 ด้าน
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)
  - 2.1 สถิติ independent sample t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม
  - 2.2 ค่า One-way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็นกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหาความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Least Significant Difference (LSD)
  - 2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาทั้ง 4 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2566 จำนวน 87 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental selection) ระหว่าง 1 เมษายน พ.ศ. 2567 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 87 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน กำหนดสัญลักษณ์อักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน

df แทน ค่าเฉลี่ยความเป็นอิสระ

ss แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน

\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution

LSD แทน วิธีการทดสอบเพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05

การนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=87)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	31	35.6
หญิง	56	64.4
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	71	81.6
31 – 40 ปี	12	13.8
41 – 50 ปี	4	4.6
<b>อาชีพ</b>		
กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	51	58.6
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	23.0
พนักงานบริษัทเอกชน	12	13.8
รับจ้างทั่วไป	4	4.6
<b>ประสบการณ์ทำงาน (ปี)</b>		
ไม่มีประสบการณ์ทำงาน	24	27.6
1 – 5 ปี	51	58.6
6 – 10 ปี	8	9.2
11 – 15 ปี	4	4.6
<b>หลักสูตรที่ศึกษา</b>		
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต	47	54.0
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	36	41.4
นิติศาสตรมหาบัณฑิต	4	4.6
<b>ชั้นปี</b>		
ชั้นปีที่ 1	32	36.8
ชั้นปีที่ 2	48	55.2
ชั้นปีที่ 3	0	0.0
ชั้นปีที่ 4	4	4.6
มากกว่าชั้นปีที่ 4	3	3.4
<b>ความถี่ในการใช้บริการงาน</b>		
<b>บัณฑิตศึกษา</b>		
1 ครั้ง	32	36.8
1 ครั้ง	28	32.2



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2 ครั้ง	11	12.6
3 ครั้ง	16	18.4
ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป		

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน ร้อยละ 64.4 เพศชาย 31 คน ร้อยละ 35.6 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 71 คน ร้อยละ 81.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 12 คน ร้อยละ 13.8 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน ร้อยละ 23 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน ร้อยละ 13.8 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ไม่มีประสบการณ์ทำงาน จำนวน 24 คน ร้อยละ 27.6 มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 9.2 และ 11 – 15 ปี จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ส่วนใหญ่กำลังศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 47 คน ร้อยละ 54 รองลงมาคือ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 36 คน ร้อยละ 41.4 และ นิติศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ตามลำดับส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 48 คน ร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 32 คน ร้อยละ 36.8 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 และมากกว่า 4 ปี จำนวน 3 คน ร้อยละ 3.4 ความถี่ในการใช้บริการงานบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่จำนวน 1 ครั้ง 32 คน ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน ร้อยละ 32.2 จำนวน 3 ครั้ง 11 คน ร้อยละ 12.6 และ ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป 16 คน ร้อยละ 18.4

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (n=87)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.67	0.522	มากที่สุด	1
2. การให้ข้อมูล รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.91	0.603	มาก	7
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.23	0.604	มากที่สุด	4
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.45	0.742	มากที่สุด	3

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
5. มีการรายงานข้อมูล ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ	4.12	0.604	มากที่สุด	6
6. มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.14	0.632	มากที่สุด	5
7. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	4.57	0.742	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.507</b>	<b>มาก</b>	

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.507) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ , SD. = 0.522) รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.57$ , SD. = 0.742) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.742) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.23$ , SD. = 0.604) มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 4.14$ , SD. = 0.632) มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ ( $\bar{X} = 4.12$ , SD. = 0.604) การให้ข้อมูล รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.91$ , SD. = 0.603) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
8. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน	4.79	0.803	มากที่สุด	1
9. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ	4	0.682	มาก	9
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.34	0.573	มากที่สุด	7
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.37	0.649	มากที่สุด	6
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.41	0.724	มากที่สุด	5

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
13. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	4.45	0.888	มากที่สุด	4
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.28	0.694	มากที่สุด	8
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.57	0.694	มากที่สุด	3
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.73	0.717	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.604</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.604) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 4.79$ , SD. = 0.803) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.73$ , SD. = 0.717) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.57$ , SD. = 0.694) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.888) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.41$ , SD. = 0.724) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.37$ , SD. = 0.649) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.34$ , SD. = 0.573) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.28$ , SD. = 0.694) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.00$ , SD. = 0.682) ตามลำดับรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
17. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.23	0.677	มากที่สุด	1
18. มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.14	0.824	มาก	3
19. มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา	4.05	0.834	มาก	4
20. มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ	4.17	0.807	มาก	2
21. มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม	4	0.747	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.696</b>	<b>มาก</b>	

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD. = 0.696$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD. = 0.677$ ) รองลงมาคือ มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD. = 0.807$ ) มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD. = 0.824$ ) มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD. = 0.834$ ) มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD. = 0.747$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แผลผลความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แผลผล	ลำดับ
22. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ถูกต้อง ครบถ้วน)	4.48	0.656	มากที่สุด	1
23. ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.18	0.656	มาก	3
24. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.37	0.649	มากที่สุด	2
25. มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ	4.14	0.765	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.621</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , SD. = 0.621) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน) ( $\bar{X} = 4.48$ , SD. = 0.656) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.37$ , SD. = 0.649) ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.18$ , SD. = 0.656) มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ( $\bar{X} = 4.14$ , SD. = 0.765) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 6 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาภาพรวม แยกรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา	$\bar{X}$	SD	แผลผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.507	มาก	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.604	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.696	มาก	4
ด้านผลของการให้บริการ	4.22	0.621	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.569</b>	<b>มาก</b>	

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD. = 0.569$ ) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD. = 0.604$ ) รองลงมาคือ ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD. = 0.621$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD. = 0.507$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD. = 0.696$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แพลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	3.87	0.191	มาก	7
2. การให้ข้อมูล รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	0.498	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.44	0.585	มากที่สุด	1
4. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.42	0.583	มากที่สุด	3
5. มีการรายงานข้อมูล ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ	4.39	0.536	มากที่สุด	5
6. มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า	4.35	0.549	มากที่สุด	6
7. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	4.41	0.581	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.191</b>	มากที่สุด	

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD. = 0.191$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.44$ ,  $SD. = 0.585$ ) รองลงมาคือ การให้ข้อมูล รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD. = 0.498$ ) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD. = 0.583$ ) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.41$ ,  $SD. = 0.581$ ) มีการรายงานข้อมูล ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD. = 0.536$ ) มีการ

ชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 4.35$ ,  $SD. = 0.549$ ) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD. = 0.191$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 7

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แผลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แผลผล	ลำดับ
8. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน	4.43	0.584	มากที่สุด	2
9. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ	4.32	0.560	มากที่สุด	6
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.47	0.567	มากที่สุด	1
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.29	0.649	มากที่สุด	7
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.39	0.616	มากที่สุด	4
13. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.40	0.538	มากที่สุด	3
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.37	0.511	มากที่สุด	5
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.47	0.524	มากที่สุด	1
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.29	0.700	มากที่สุด	7
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.224</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD. = 0.224$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD. = 0.524$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD. = 0.584$ ) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ ,  $SD. = 0.538$ )

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD. = 0.616$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD. = 0.511$ ) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD. = 0.560$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD. = 0.649$ ) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD. = 0.700$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 8

**ตารางที่ 9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แผลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แผลผล	ลำดับ
17. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.37	0.795	มากที่สุด	1
18. มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.18	0.723	มาก	2
19. มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา	4.11	0.705	มาก	3
20. มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ	4.09	0.741	มาก	4
21. มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม	4.18	0.707	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.401</b>	<b>มาก</b>	

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD. = 0.401$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD. = 0.795$ ) รองลงมาคือ มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD. = 0.707$ ) มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD. = 0.723$ ) มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD. = 0.705$ ) มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD. = 0.741$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 9



ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลผลความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
22. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ถูกต้อง ครบถ้วน)	4.62	0.511	มากที่สุด	4
23. ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.65	0.478	มากที่สุด	3
24. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.76	0.430	มากที่สุด	1
25. มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ	4.75	0.431	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.222</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , SD. = 0.222) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.76$ , SD. = 0.430) รองลงมาคือ มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ( $\bar{X} = 4.75$ , SD. = 0.431) ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.65$ , SD. = 0.478) ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน) ( $\bar{X} = 4.62$ , SD. = 0.511) รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาภาพรวม แยกรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.191	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.224	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.401	มาก	4
ด้านผลของการให้บริการ	4.69	0.222	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.155</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , SD. = 0.155) โดยพบว่าความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ , SD. = 0.222) รองลงมาคือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38, SD. = 0.224$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33, SD. = 0.191$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19, SD. = 0.401$ ) รายละเอียดตามตารางที่ 11

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	P-value
ชาย	31	4.23	0.416	0.738	0.463
หญิง	56	4.14	0.639		

จากตารางที่ 12 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ T-test พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.014	2	1.507	5.094	0.008*
ภายในกลุ่ม	24.850	84	0.296		
รวม	27.864	86			

จากตารางที่ 13 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันไป **เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้** นอกจากนี้ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่นิสิตอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี ตามลำดับ ตามตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

อายุ	$\bar{x}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		4.13	4.58	3.69
20 – 30 ปี	4.13	-	0.445*	0.442
31 – 40 ปี	4.58		-	0.887*
41 – 50 ปี	3.69			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**1.3 อาชีพที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันไป**

**ตารางที่ 15** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.063	3	0.354		
ภายในกลุ่ม	26.801	83	0.323	1.097	0.355
<b>รวม</b>	<b>27.864</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 15 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

#### 1.4 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.986	3	1.329		
ภายในกลุ่ม	23.878	83	0.288	4.618	0.005*
<b>รวม</b>	<b>27.854</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 16 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันไปไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 11 - 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่า 11 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึงนิสิตที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 11 - 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่า 11 ปี ตามลำดับ ตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

อายุ	$\bar{x}$	ไม่มีประสิทธิภาพ	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี
		4.07	4.21	3.82	5.0
ไม่มีประสิทธิภาพ	4.07	-	0.136	0.248	0.922*
1 - 5 ปี	4.21		-	0.384	0.786*
6 - 10 ปี	3.82			-	1.171*
11 - 15 ปี	5.0				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 1.5 หลักสูตรศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษา

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	8.483	2	4.241		
ภายในกลุ่ม	19.381	84	0.231	18.382	0.000*
<b>รวม</b>	<b>27.864</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 18 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษาโดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีหลักสูตรศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันไป **เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้** นอกจากนี้ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตที่เรียนรัฐศาสตรมหาบัณฑิตและนิติศาสตรมหาบัณฑิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึงนิสิตที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่เรียนรัฐศาสตรมหาบัณฑิตและนิติศาสตรมหาบัณฑิต ตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

อายุ	$\bar{x}$	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	นิติศาสตรมหาบัณฑิต
		3.917	4.548	3.878
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต	3.917	-	0.630*	0.039
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	4.548		-	0.669*
นิติศาสตรมหาบัณฑิต	3.878			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ชั้นปีที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันไป

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5.319	3	1.773		
ภายในกลุ่ม	22.545	83	0.272	6.528	0.874
<b>รวม</b>	<b>27.864</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 20 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.184	3	0.728		
ภายในกลุ่ม	25.680	83	0.309	2.353	0.078
<b>รวม</b>	<b>27.864</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 21 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

## 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	P-value
ชาย	31	4.27	0.176	0.490	0.625
หญิง	56	4.29	0.143		

จากตารางที่ 22 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.009	2	0.005	0.190	0.828
ภายในกลุ่ม	2.070	84	0.025		
รวม	2.080	86			

จากตารางที่ 23 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

**ตารางที่ 24** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.034	3	0.011		
ภายในกลุ่ม	2.045	83	0.025	0.466	0.707
<b>รวม</b>	<b>2.080</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 24 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**2.4 ประสพการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 25** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสพการณ์ทำงาน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.007	3	0.002		
ภายในกลุ่ม	2.073	83	0.025	0.096	0.962
<b>รวม</b>	<b>2.080</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 25 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามประสพการณ์ทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีประสพการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**2.5 หลักสูตรศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน**



**ตารางที่ 26** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษา

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.000	2	0.000		
ภายในกลุ่ม	2.080	84	0.025	0.002	0.998
<b>รวม</b>	<b>2.080</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 26 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีหลักสูตรศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**2.6** ชั้นปีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.038	3	0.013		
ภายในกลุ่ม	2.042	83	0.025	0.513	0.675
<b>รวม</b>	<b>2.080</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 27 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปี โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**2.7** ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

**ตารางที่ 28** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่การใช้บริการ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.011	3	0.004		
ภายในกลุ่ม	2.068	83	0.025	0.154	0.927
<b>รวม</b>	<b>2.080</b>	<b>86</b>			

จากตารางที่ 28 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ One way ANOVA พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความคิดเห็นแยกรายด้าน

	ความคาดหวัง					ความคิดเห็น					
	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านผลของ การ ให้บริการ	ภาพรวม	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านผลของ การ ให้บริการ	ภาพรวม	
ความ คาดหวัง	ด้านกระบวนการ	1	0.803	0.744	0.759	0.881	0.048	0.023	0.061	0.015	-0.065
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		1	0.823	0.546	0.934	0.028	0.026	0.958	0.489	0.024
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			1	0.714	0.961*	0.025	0.598	0.548*	0.475*	-0.039
	ด้านผลของการให้บริการ				1	0.742	0.670	0.015	0.745*	0.485	0.010
	ภาพรวม					1	0.034	0.013	-0.052	0.547	-0.025
ความ คิดเห็น	ด้านกระบวนการ						1	.115	0.651	0.417	0.383
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							1	0.819	0.152	0.577
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								1	0.819*	0.775*
	ด้านผลของการให้บริการ									1	0.145
	ภาพรวม										1

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ผลการวิเคราะห์พบว่า

- 1) ความคาดหวังภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.961$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 2) ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.598$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 3) ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านผลของการให้บริการ ( $r = 0.475$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 4) ความคาดหวังด้านผลของการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.745$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 5) ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านผลของการให้บริการ ( $r = 0.819$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 6) ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นภาพรวม ( $r = 0.775$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2) เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษาในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (3) เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการศึกษา เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 111 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565ข) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 คน ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 1 เมษายน พ.ศ. 2567 ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ทั้งนี้ได้จำกัดการศึกษาเฉพาะการปรับใช้ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน ที่จะก่อให้เกิดการบริหารจัดการและพัฒนาการปฏิบัติงานและดำเนินงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานและปัญหาข้อจำกัดของบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผลของการให้บริการ

### สรุปผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 56 คน ร้อยละ 64.4 เพศชาย 31 คน ร้อยละ 35.6 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 71 คน ร้อยละ 81.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 12 คน ร้อยละ 13.8 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน ร้อยละ 23 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน ร้อยละ 13.8 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 51 คน ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ไม่มีประสบการณ์ทำงาน จำนวน 24 คน ร้อยละ 27.6 มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 9.2 และ 11 – 15 ปี จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ส่วนใหญ่กำลังศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 47 คน ร้อยละ 54 รองลงมาคือ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน

36 คน ร้อยละ 41.4 และนิติศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 ตามลำดับส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 48 คน ร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 32 คน ร้อยละ 36.8 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.6 และมากกว่า 4 ปี จำนวน 3 คน ร้อยละ 3.4 ความถี่ในการใช้บริการงานบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่จำนวน 1 ครั้ง 32 คน ร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน ร้อยละ 32.2 จำนวน 3 ครั้ง 11 คน ร้อยละ 12.6 และ ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป 16 คน ร้อยละ 18.4

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.569) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.604) รองลงมาคือ ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , SD. = 0.621) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.507) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.06$ , SD. = 0.696)

### ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , SD. = 0.507) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ , SD. = 0.522) รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.57$ , SD. = 0.742) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.742) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.23$ , SD. = 0.604) มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 4.14$ , SD. = 0.632) มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ ( $\bar{X} = 4.12$ , SD. = 0.604) การให้ข้อมูลรายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.91$ , SD. = 0.603) ตามลำดับ

### ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.604) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 4.79$ , SD. = 0.803) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.73$ , SD. = 0.717) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.57$ , SD. = 0.694) เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.888) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.41$ , SD. = 0.724)

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD. = 0.649$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD. = 0.573$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD. = 0.694$ ) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD. = 0.682$ ) ตามลำดับ

#### **ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD. = 0.696$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD. = 0.677$ ) รองลงมาคือ มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD. = 0.807$ ) มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD. = 0.824$ ) มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD. = 0.834$ ) มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD. = 0.747$ ) ตามลำดับ

#### **ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD. = 0.621$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน) ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD. = 0.656$ ) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.37$ ,  $SD. = 0.649$ ) ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD. = 0.656$ ) มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD. = 0.765$ ) ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD. = 0.155$ ) โดยพบว่าความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD. = 0.222$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD. = 0.224$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD. = 0.191$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD. = 0.401$ )

#### **ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD. = 0.191$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ มีการให้บริการ

เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.44$ , SD. = 0.585) รองลงมาคือ การให้ข้อมูล รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.43$ , SD. = 0.498) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 4.42$ , SD. = 0.583) เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.41$ , SD. = 0.581) มีการรายงานข้อมูล ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญให้ทราบ ( $\bar{X} = 4.39$ , SD. = 0.536) มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้ทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 4.35$ , SD. = 0.549) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.87$ , SD. = 0.191) ตามลำดับ

#### **ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , SD. = 0.224) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.47$ , SD. = 0.524) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถตรงตามตำแหน่งหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 4.43$ , SD. = 0.584) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ , SD. = 0.538) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.39$ , SD. = 0.616) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.37$ , SD. = 0.511) มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในงานแต่ละงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.32$ , SD. = 0.560) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.29$ , SD. = 0.649) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.29$ , SD. = 0.700) ตามลำดับ

#### **ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ , SD. = 0.401) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.37$ , SD. = 0.795) รองลงมาคือ มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ , SD. = 0.707) มีช่องทางการให้บริการผ่านออนไลน์ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 4.18$ , SD. = 0.723) มีโปรแกรมสำเร็จรูปหรือแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา ( $\bar{X} = 4.11$ , SD. = 0.705) มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.09$ , SD. = 0.741) ตามลำดับ

#### **ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาด้านผลของการให้บริการ**

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , SD. = 0.222) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.76$ , SD. = 0.430) รองลงมาคือ มีการพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ



( $\bar{X} = 4.75$ ,  $SD. = 0.431$ ) ได้รับข้อมูล เอกสาร งานสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.65$ ,  $SD. = 0.478$ ) ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน) ( $\bar{X} = 4.62$ ,  $SD. = 0.511$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่นิสิตอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี ตามลำดับ

2) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 11 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึงนิสิตที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 11 ปี

3) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับบริการที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาแตกต่างกับนิสิตที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและนิติศาสตรมหาบัณฑิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึงนิสิตที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่เรียนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและนิติศาสตรมหาบัณฑิต

#### ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1) ความคาดหวังภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.961$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.598$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านผลของการให้บริการ ( $r = 0.475$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) ความคาดหวังด้านผลของการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $r = 0.745$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นด้านผลของการให้บริการ ( $r = 0.819$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6) ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นภาพรวม ( $r = 0.775$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผลการศึกษา

### 1. ระดับความคาดหวังและความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านผลของการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑาทิพย์ โปธิลังกา (2557) เรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่

การศึกษาของสุวารี เขียวคำ และอดิศานต์ ศรีรัตนประพันธ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับการศึกษานี้ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยพบว่าความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ ด้านผลของการให้บริการ ในประเด็นกล่าวถึงได้รับบริการที่เป็นประโยชน์

การศึกษาของวิระยา จิตนารินทร์ (2559) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการตามลำดับ จากการศึกษาเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษารายด้านเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านผลของการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

### 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน และหลักสูตรศึกษาแตกต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยพบว่านิสิตอายุ 41 – 50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี ตามลำดับ นิสิตที่มี

ประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 11 ปี และนิสิตที่เรียนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษามากกว่านิสิตที่เรียนรัฐศาสตรมหาบัณฑิตและนิติศาสตรมหาบัณฑิต แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยพบว่าปัจจัยทั่วไปในเรื่องของอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่สอดคล้องกับการศึกษาของจุฑาทิพย์ โปธิลังกา (2557) เรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลการศึกษาและคณะศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาครั้งนี้ ความคาดหวังภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับนิสิตที่เข้ารับบริการงานบัณฑิตศึกษา ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลของการให้บริการ จากการวิเคราะห์ความคาดหวังและความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีการกล่าวถึงความต้องการเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น สถานที่ที่เหมาะสมสะอาดและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ ความสะดวกต่อการเข้ารับบริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือโปรแกรมสำเร็จรูป สอดคล้องกับการศึกษาของนุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จากการศึกษาทำให้เห็นว่างานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาควรส่งเสริมให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เช่น คอมพิวเตอร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เป็นต้น นอกจากนั้น ควรมีการส่งเสริมการให้บริการที่เห็นออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น จัดสถานที่ให้มีความสะอาดในการเข้ารับบริการ นอกจากนี้พบว่าความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ (เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง, 2551) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีการประเมินการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ซึ่งพบว่ามีความถี่สูงสุด รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล สะท้อนให้เห็นว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม

## ข้อเสนอแนะ

1. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการของนิสิตที่เข้ารับบริการงานบัณฑิตศึกษาตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ งานบริการเป็นการสร้างความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม รวมถึงผู้ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียม ย่อมทำให้นิสิตต้องการเข้ารับบริการงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจ

2. งานบัณฑิตศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาควรส่งเสริมให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เช่น คอมพิวเตอร์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการให้บริการที่ให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น จัดสถานที่ให้มีความสะอาดในการเข้ารับบริการ

3. การศึกษาค้นคว้าในครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาในรูปแบบอื่นร่วมด้วย เช่น การศึกษาทัศนคติของนิสิตที่เข้ารับบริการ และศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพบริการของงานบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี และนำผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละปีมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กนกพิชญ์ ทองด้วง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.) ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษากรณี อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กลุ่มงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2566). รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ประจำปีการศึกษา 2565. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กลุ่มงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2566). ภาระงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565ก). ตารางแสดงจำนวนนิสิตทั้งหมด มหาวิทยาลัยบูรพา. วันที่ค้นข้อมูล 10 พฤศจิกายน 2566, เข้าถึงได้จาก [https://reg.buu.ac.th/document/CurrStu/CurrALL31052565\\_3\\_2564.pdf](https://reg.buu.ac.th/document/CurrStu/CurrALL31052565_3_2564.pdf)
- กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565ข). ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2566). การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศกองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (2564). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- จันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา. (2558). แนวทางการจัดการที่มีคุณภาพ ของวิสาหกิจชุมชน เพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ด้านการอยู่ดีมีสุข ในจังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Slipakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 8(2), 2039-2053.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ชลกนก โฆษิตคณิน. (2560). *ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ และคณะ. (2546). *การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชจรินทร์ วรณพงษ์ และประภาศรี รัตนอมจิตร. (2565). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วันที่ค้นข้อมูล 10 พฤศจิกายน 2566, เข้าถึงได้จาก <http://dspace.lib.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/4370>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2557). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. วันที่ค้นข้อมูล 25 ตุลาคม 2566, เข้าถึงได้จาก [wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่)
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และข้อวิพากษ์*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ ลูกค้ำ หรือพลเมือง*. รัฐศาสตร์สาร, 26(2), 35-86.
- วีระยา จิตนารินทร์. (2559). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวารีย์ เขียวคำ และอดิศานต์ ศรีรัตนประพันธ์. (2562). *ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.
- อรุณทัตย์ อุณโธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี*

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- Boston, J. (2010). Basic NPM ideas and their development. In T. Christensen & P. Laegreid (Eds). *The Ashgate research companion to new public management*. London: Ashgate.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. Person Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for all Seasons?*. *Public Administration Review*, 69 (Spring 1991), 3-19.
- Office of the Higher Education Commission. (2011). *Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) 2011 – 2012*. Bangkok: Office of the Higher Education Commission.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and reassessment of The SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Peter, B. G. (1996). *Future of Governing: Four Emerging Model*. KS: University Press of Kansas.
- Simon, H. A., & Newell, A. (1971). *Human problem solving: The state of the theory in 1970*. *American Psychologist*, 26(2), 145–159.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of work life. *Harvard Business*, 149, pp. 10-35.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publisher.
- Yamane, T. (1973). *Introductory Analysis* (3rd ed.) Tokyo: Harper International edition.