

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

#### ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและประเภทการเรียน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรติดเครื่องปรับอากาศบริเวณที่ติดต่อและที่นั่งพักรอเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์และแนะนำนักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยวาจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ไม่ปิดความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการการศึกษาให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็ว และรวดเร็ว (One – Stop - Service) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานบริการการศึกษาให้รวดเร็ว สม่ำเสมอและหลายช่องทาง เช่น ติดประกาศหลาย ๆ บอร์ด เลียงตามสายของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

## ABSTRACT

204780

This investigation studies and compares the levels of satisfaction evinced by undergraduate students with the services provided by the Academic Services Subdivision of the Faculty of Law of Ramkhamhaeng University (RU). Investigated and compared are four aspects of how this satisfaction was evinced. These aspects are location and environment ; services provided by personnel ; the methods of and the steps taken in the course of providing services ; and the provision of information and counseling services.

The research population consisted of 399 third- and fourth-year students. The research tool was a five-rating scale questionnaire. The data obtained were analyzed, formulated and tabulated in terms of mean and standard deviation. The methods of one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffé's method were used to test the results.

The findings are as follows:

1. Overall and in each aspect the level of satisfaction evinced by undergraduate students with the services provided by the Academic Services Subdivision of the Faculty of Law of RU is at a moderate level.
2. In comparing the levels of satisfaction evinced by the undergraduate students with the services of the Academic Service Subdivision of the Faculty of Law of RU as classified in terms of gender, year of study, and the type of class attendance, it was found there were no differences evinced at the statistically significant level of 0.05 which were not in accordance with the postulated hypothesis of this research undertaking.
3. The undergraduate students harbored various opinions and proffered a number of suggestions regarding the services of the Academic Services Subdivision as follows :

In regard to the aspect of location and environment, they suggested installing air conditioning in both the contact area and the waiting area. Concerning the aspect of the services provided by personnel, they suggested that the personnel should conduct relations with the students in a person-to-person fashion and should politely advise students receiving services in a friendly manner. They should not shirk their duties or evade responsibility by saying the services requested are provided by other personnel. Regarding the aspect of methods used and steps taken in the provision of services, they suggested improvement by providing one-stop service. In reference to the aspect of providing information and counseling services, they suggested the Academic Services Subdivision should provide publicity to the public in an expeditious and consistent manner. Moreover, different channels or ways of providing information should be utilized, including posting announcements on many notice boards, broadcasting information on the university broadcasting system, and providing publicity brochures and posters that will reach students at large.