




ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานแต่ประการใด และจะรักษาไว้เป็นความลับ
 3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ โดยขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำเครื่องหมาย \checkmark ตรงกับความจริงของผู้ตอบ
 - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์จำนวน 30 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์
 4. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้
- ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 35 ปี

36 – 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

รับจ้าง/ค้าขาย เกษตรกร

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานขององค์กรเอกชน

4. รายได้ต่อเดือน

5,000 – 10,000 บาท/เดือน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน

15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001 บาท/เดือนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่มีคุณภาพตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (กริยา มารยาท การพูดจา)					
2. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม การให้เกียรติ และอภัยข้อยกเว้นในการติดต่อสื่อสาร (ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่)					
3. ให้บริการดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
4. ให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการ โดยการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกที่เหมาะสม					
6. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านความหน้าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี					
7. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
8. ตัวแทนมีความพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบเสร็จรับเงิน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข					
9. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาเกาหลีรัฐ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ตัวแทนให้บริการมีความรอบรู้และทักษะในการ ให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเต็มใจการให้ คำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง					
11. ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้แบบ มืออาชีพ					
12. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกัน					
ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ					
13. ตัวแทนมีความใส่ใจ ทราบข้อมูลของลูกค้า เช่น วันเกิด					
14. ตัวแทนส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบ สม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
15. การให้บริการก่อนและหลังการขายโดยมีการจัด งานขอบคุณลูกค้าเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพ					
16. ตัวแทนรับดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้า เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน					
17. การปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ตัวแทนมีความ เป็นกันเองระหว่างบริการมีความสามารถในการ ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี					
18. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์ให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษา ผลประโยชน์ของท่าน					
ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์					
19. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
20. การให้บริการด้านคำแนะนำ และชี้แจงเงื่อนไข ความคุ้มครอง					
22. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
23. การได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ					

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24. ตัวแทนถ่ายถอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และการให้ความรู้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา					
25. คุณดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
26. ได้รับการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยต่างๆ จากตัวแทนที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
27. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้าเป็นรายบุคคล					
28. ยอมรับฟังข้อเสนอแนะเมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง					
29. เมื่อลูกค้ามีปัญหาสามารถให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะในทันที					
30. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของลูกค้าด้วยความเต็มใจ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพ
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านในความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่าเฉลี่ย IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	0	+1	2	0.67
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	0	+1	+1	2	0.67
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	0	2	0.67
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	0	+1	2	0.67
26	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่าเฉลี่ย IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
27	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})
1. ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ	.717-.725
ข้อ 1	.717
ข้อ 2	.720
ข้อ 3	.719
ข้อ 4	.720
ข้อ 5	.725
ข้อ 6	.723
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	.715-.725
ข้อ 7	.715
ข้อ 8	.725
ข้อ 9	.725
ข้อ 10	.720
ข้อ 11	.722
ข้อ 12	.721
3. ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธภาพ	.725-.735
ข้อ 13	.728
ข้อ 14	.726
ข้อ 15	.729
ข้อ 16	.725
ข้อ 17	.735
ข้อ 18	.726
4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์	.720-.730
ข้อ 19	.730
ข้อ 20	.726
ข้อ 21	.720
ข้อ 22	.727

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})
ข้อ 23	.727
ข้อ 24	.726
5.ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา	.720-.732
ข้อ 25	.721
ข้อ 26	.726
ข้อ 27	.720
ข้อ 28	.732
ข้อ 29	.720
ข้อ 30	.723

หมายเหตุ : ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (α) = 0.95



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๖

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายพิศิษฐ์ คັນสนียเกียรติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๓๙๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)สาขากาฬสินธุ์” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๖



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายเดมิตร ใจบุญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๓๙๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ
ให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาคอีสาน” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการ
วัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๖



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายวิชาญ ทวงหัสดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๓๙๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๑๗

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน

ด้วย นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๓๙๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)สาขากาฬสินธุ์” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้า เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำนวน ๔๐๖ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๑๘



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน

ด้วย นางนพลักษณ์ รัตนศรีลักษณ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๓๙๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้า ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำ ข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.วิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง