

สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

STAFF COMPETENCY AND SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS DIVISION AT SILPAKORN UNIVERSITY SANAM CHANDRA PALACE CAMPUS

วสัน จันทรมันน์¹

WASAN JANMUN

มัทนา วัฒนอมศักดิ์²

MATTANA WANGTHANOMSAK

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 2) คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 335 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งประเภท เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.992 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 3) ด้านแรงจูงใจและทัศนคติ 4) ด้านทักษะ และ 5) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ และ 2) ด้านความไว้วางใจ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ 1) ด้านการเข้าถึงจิตใจ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. สมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : สมรรถนะ คุณภาพการบริการ กองกิจการนักศึกษา

¹ นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research aimed to identify 1) staff competency of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus; 2) service quality of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus and 3) the relationship between staff competency and service quality of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus. The sample was 335 sophomores in Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus. The research instrument was a questionnaire ($\alpha=0.992$). The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic – mean, standard deviation, and Pearson’s product - moment correlation coefficient.

The results revealed that

1. Staff competency of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus, overall and each perspective, was found at a high level, sorting from the highest to the lowest mean as follows: 1) knowledge, 2) self-concept, 3) motivation and attitudes, 4) skill and 5) traits.

2. Service quality of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus, overall was found at medium level. When consider each perspective was found at a high level: 1) tangibles and 2) assurance and at medium level: 1) empathy, 2) reliability and 3) responsiveness.

3. The relationship between staff competency and service quality of Student Affairs Division at Silpakorn University Sanam Chandra Palace campus was found at .01 level of statistical significance.

KEYWORD : COMPETENCY, SERVICE QUALITY, STUDENT AFFAIRS DIVISION

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษานับได้ว่าเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ การผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรอบรู้ด้านวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ พัฒนาสังคม เป็นผู้ที่มีความจรรยาบรรณ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเพียงอย่างเดียวไม่อาจทำให้ผู้เรียนเกิดบุคลิกภาพที่สังคมต้องการได้อย่างสมบูรณ์ ปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์มีปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น ปัจจัยด้านวิชาการ ปัจจัยด้านบริหาร

ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม (สำนักงานการอุดมศึกษา, 2552)

นโยบายการพัฒนาอุดมศึกษามุ่งเน้นการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศในเชิงบูรณาการกับการศึกษา ทุกระดับและการศึกษาสู่การมีงานทำ โดยในส่วนของพัฒนาบัณฑิตนักศึกษานักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการเป็นพิเศษให้สถาบันอุดมศึกษาค้นหาผู้มีความสามารถพิเศษมีอัจฉริยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น กีฬา ดนตรี ศิลปวัฒนธรรมมาส่งเสริมพัฒนาเพิ่มทักษะเพื่อก้าวสู่โลกอาชีพ สร้างรายได้ พร้อมทั้งสร้างผู้นำตามธรรมชาติ โดยเน้นการแก้ปัญหาวิกฤตต่าง ๆ ที่มี

ผลกระทบต่อนักศึกษา ดังนั้นการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดประสบการณ์ให้แก่นิสิตนักศึกษา นอกเหนือไปจาก การเรียนการสอนตามปกติ งานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยตรงที่จะเสริมสร้างประสบการณ์เหล่านี้คือ งาน กิจการนักศึกษาซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการบริหาร การศึกษา โดยการสนับสนุนการจัดการศึกษา นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน มี จุดมุ่งหมายเพื่อจัดบริการ จัดสวัสดิการ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นิสิตนักศึกษาเกิดความรับผิดชอบต่อ ปลูกฝังทัศนคติ ในการดำเนินชีวิต (สกุล บุญยทัต, 2555)

การพัฒนา นิสิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่ สมบูรณ์พร้อมนั้นมียุคประกอบหลายประการซึ่ง สำคัญงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญ ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ของโลกและกระแส โลกาภิวัตน์ และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและ ยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มุ่งเน้นพัฒนา มหาวิทยาลัยเข้าสู่ระดับโลก พัฒนาระบบการศึกษาให้ ผู้เรียนมีความรู้ คุณธรรม สร้างความตระหนักในสิทธิ และหน้าที่ ความเสมอภาค และดำเนินการให้การศึกษา เป็นพื้นฐานของสังคมประชาธิปไตยอย่างแท้จริง (สำเนาฯ ขจรศิลป์, 2542) งานด้านกิจการนิสิตเป็นภารกิจที่ สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับภารกิจใน ด้านการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานิสิตทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา วิถีชีวิตและจิตใจเป็นการ ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มี พัฒนาการทางด้านวิชาการ (academic development) และ พัฒนาการ ความ เป็น มนุ ษ ย์ (human development) กระบวนการดำเนินงาน กิจการนิสิตนักศึกษาทำได้หลากหลาย เช่น การให้ คำปรึกษา แนะนำ การสรรหา การรับเข้าเรียน การ บริการด้านที่พัก ทูนาการศึกษา การปรับตัวเข้ากับ

สิ่งแวดล้อม การปรับตัวเข้ากับวิธีการศึกษาซึ่งจะต้อง ประสานสอดคล้องเป็นกระบวนการเดียวกับการเรียนการ สอนเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาแก่นิสิตนักศึกษา

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (2555) เป็นหน่วยงาน หนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมโดยได้จัดให้มีการบริการ และสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ นักศึกษา โดยดำเนินงานด้านบริการและสวัสดิการ นักศึกษาที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษา ดำเนินกิจกรรมนักศึกษาด้านบำเพ็ญประโยชน์ ศิลปวัฒนธรรม กีฬา วิชาการและการพัฒนาจริยธรรม เพื่อเป็นประสบการณ์เสริมนอกหลักสูตรอันจะพัฒนา นักศึกษาด้านความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม ฝึกฝน ความเป็นผู้นำและการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรยัง จัดให้มีการบริการและสวัสดิการด้านชีวิตความเป็นอยู่ ของนักศึกษาเพื่อช่วยให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่า เรียนได้อย่างเต็มความสามารถซึ่งบริการและสวัสดิการ ดังกล่าว ได้แก่ หอพักนักศึกษา การให้คำปรึกษา การ แนะนำ การศึกษาและอาชีพ การ จัดหางาน ทูนาการศึกษา โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของรัฐบาล การศึกษาวิชาทหาร บริการอนามัย การ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล สนามกีฬา สระว่ายน้ำและ โรงอาหาร เป็นต้น

จากรายงานการประเมินคุณภาพภายในกอง กิจการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2557 (กองกิจการ นักศึกษา, 2558) สรุปว่า สมรรถนะของบุคลากรมีความ ความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานของกอง กิจการนักศึกษาประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดความ พึงพอใจแก่นักศึกษาผู้มาขอรับบริการ ซึ่งจากการ สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้ บริการของกองกิจการนักศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาที่พบ

เกี่ยวกับการบุคลากรของกองกิจการนักศึกษาคือ เจ้าหน้าที่บางงานขาดอหยาศัยไมตรีที่ดี ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงออกถึงความเป็นมิตร ขาดการเข้าอกเข้าใจนักศึกษาที่มารับบริการ ส่วนด้านทักษะของบุคลากร ได้แก่ การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า บุคลากรขาดทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ เป็นต้น ส่วนสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาปรับปรุงคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ตนเองปฏิบัติงาน เช่น ความเชี่ยวชาญด้านงานเอกสาร และต้องการให้บุคลากรด้านกิจกรรมนักศึกษาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในเวลา 19.00-21.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาแต่ละชมรมจะนัดพบกันเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม ซึ่งหากมีข้อสงสัยหรือต้องการคำปรึกษาก็จะสามารถมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับคำแนะนำในช่วงเวลาดังกล่าวได้ทันที เจ้าหน้าที่ด้านกิจกรรมกีฬาควรมีความเชี่ยวชาญด้านกติกากีฬาประเภทต่าง ๆ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวนั้นเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพแก่หน่วยงานของกองกิจการนักศึกษา

สำหรับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา จากรายงานการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา (2557) พบปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านหอพัก ปัญหาที่พบคือ จำนวนหอพักไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา สภาพหอพักแออัด 2) ด้านงานอนามัย ปัญหาที่พบคือ ไม่มีบริการพยาบาลในเวลากลางวันและ นอกเวลาราชการ 3) งานด้านกิจกรรมนักศึกษาคือ บางชมรมขาดที่ทำการส่งผลให้นักศึกษาในบางชมรมไม่มีที่นัดพบกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม จะเห็นได้ว่าข้อมูลจากบทสรุปผู้บริหารนั้น ทำให้

ทราบถึงการให้บริการที่ควรปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการ และสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่มาใช้บริการกองกิจการนักศึกษา สรุปได้ว่า ด้านหอพักนักศึกษาสิ่งที่อยากให้ปรับปรุงคือด้านสิ่งแวดล้อม หอพักแออัด ภูมิทัศน์ไม่ร่มรื่น ห้องน้ำไม่สะอาด และต้องการให้มีมุมอ่านหนังสือ ห้องนั่งเล่น และห้องทำกิจกรรมภายในหอพักมากกว่านี้ (สัมภาษณ์ประธานหอพักเพชรรัตน, 16 มีนาคม 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการนำพาให้กองกิจการศึกษามีคุณภาพการบริการที่ดีคือ ความสามารถของบุคลากร ประกอบกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (competency) ถือได้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคคล รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกันกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาอันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการศึกษา สังกัดกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จึงสนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

2. เพื่อทราบคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว ตรวจสอบสภาวะการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study design)

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 2,586 คน

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากร นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 2,586 คน ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะอักษรศาสตร์	679	88
คณะศึกษาศาสตร์	350	45
คณะวิทยาศาสตร์	474	62
คณะเภสัชศาสตร์	162	21
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	921	119
รวม	2,586	335

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และตัวแปรตามซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก

1.2 คณะวิชา จำแนกเป็น คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

1.3 จำนวนครั้งที่ติดต่อกับกองกิจการนักศึกษา

2. ตัวแปรต้น (X_{tot}) เป็นตัวแปรต้นที่เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ประกอบด้วย 1) ความรู้ (knowledge) (X_1) 2) ทักษะ (skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) (X_2) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) (X_3) และ 5) แรงจูงใจ เจตคติ (motive/attitude) (X_4)

3. ตัวแปรตาม (Y_{tot}) เป็นตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeitham and Berry) ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) (y_1) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) (y_2) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) (y_3) 4) ความไว้วางใจ (assurance) (y_4) และ 5) การเข้าถึงจิตใจ (empathy) (y_5)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษาตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeitham and Berry, 1990)

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามขึ้นตามนิยามตัวแปรที่ได้ศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. นำผลการศึกษานิยามของตัวแปรมาสร้างและพัฒนาเครื่องมือ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

2. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา กับนิยามตัวแปรที่ศึกษาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้คะแนนระหว่าง 0.66-1.00

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามกลับมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.992

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำบันทึกถึงบัณฑิตวิทยาลัยผ่านภาควิชาการบริหารการศึกษาเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับกลับคืนมา 277 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ คณะวิชา โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) (f) และหาค่าร้อยละ (percentage) (%)

2. วิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากร/คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (SD) โดยพิจารณาค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. สมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความรู้ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 3) แรงจูงใจ และทัศนคติ 4) ทักษะ และ 5) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ และ 2) ความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ 1) การเข้าถึงจิตใจ 2) ความน่าเชื่อถือของ

บริการ และ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ ความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง แรงจูงใจ ทัศนคติ ทักษะ และบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า เป็นองค์กรนำในการพัฒนานักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาดำเนินชีวิตตามปรัชญา 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อสนอง

นโยบายของมหาวิทยาลัย และอีกทั้งการประเมินผลงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปประกอบในการพิจารณาการประเมินความดีความชอบของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ชัดโพธิ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับ

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะทางกายภาพ และความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือของบริการ และการตอบสนองความต้องการของตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระยะเปลี่ยนผ่านจากการบริหารงานแบบเดิมไปสู่การบริหารงานแบบมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนั้นแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้บุคลากรก็ต้องอยู่ในระยะศึกษาข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลให้เมื่อนักศึกษามาติดต่อราชการ อาจให้การบริการนั้นยังไม่เกิดความประทับใจเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับปานกลางอย่างไรก็ดี กองกิจการศึกษาก็ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการมาโดยตลอด ดังที่พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงมอบนโยบายและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่นักศึกษาผู้รับบริการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่กล่าวว่าการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศและการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน คือ กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักเป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่น มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในส่วนของพัฒนาลักษณะทางกายภาพและปรับปรุงภูมิทัศน์นั้นได้จัดสรรงบประมาณประจำปีจากมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปีเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารหอพัก จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2546) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ พบว่า ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ หน่วยงานบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร สถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ ส่วนด้านความไว้วางใจอาจเป็นเพราะบุคลากรของกองกิจการนักศึกษาส่วนใหญ่ทำงาน

เกี่ยวข้องกับนักศึกษา โดยเฉพาะงานด้านกิจกรรม นักศึกษาทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน ตลอดจนได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงพฤติกรรมกาให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความสุภาพ เป็นมิตร มีการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา การปฐมพยาบาลแก่นักศึกษา การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน ฯลฯ นอกจากนี้ยังเน้นให้บุคลากรทุกคนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาในด้านการแต่งกาย การวางตัว เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2546) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก ที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ดี

การเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือของบริการ และการตอบสนองความต้องการของ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการทั้ง 3 ด้านนี้เป็นการบริการที่ประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และค่อนข้างเป็นการประเมินที่เรียกว่าประเมินแบบนามธรรม ยกตัวอย่างเช่น การบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะไม่รวดเร็วทันใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพราะในการให้บริการบางกิจกรรมนั้นมีขั้นตอน มีระยะเวลาการดำเนินการ เช่น การขออนุมัติโครงการกิจกรรมของนักศึกษา จะต้องมีขั้นตอนเสนอโครงการ ผ่านการเงิน พิจารณางบประมาณ เสนอผ่านผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษาเห็นชอบเพื่ออนุมัติโครงการ ซึ่งใช้เวลารวมเป็นอย่างน้อยคือ 7 วันทำการ ดังนั้นอาจส่งผลให้ใน

ด้านการตอบสนองความต้องการนั้นไม่ทันท่วงที หรือไม่รวดเร็วทันใจของผู้รับบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของศุภรัชต์ โชติปัญญา (2545) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

3. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกองกิจการศึกษามีวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรนำในการพัฒนานักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ มีวัตถุประสงค์ 1) จัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากหลักสูตรการเรียนการสอนในห้องเรียน 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการศึกษาดูตามอัธยาศัย 4) พัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย มีพันธกิจ 1) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนางานกิจการนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์ 2) จัดบริการ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตพึงประสงค์ 3) การบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล 4) ส่งเสริม/พัฒนาการวิจัยด้านงานกิจการนักศึกษา 5) พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีประเด็นยุทธศาสตร์กองกิจการนักศึกษา ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ด้านบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนา

บุคลากรให้เป็นมืออาชีพในงานกิจการนักศึกษา ประเด็นที่ 2 ด้านนักศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีขีดความสามารถสูงสุด ประเด็นที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน ประเด็นที่ 4 ด้านการใช้ฐานข้อมูล ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเด็นที่ 1 ด้านบุคลากร ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในงานกิจการนักศึกษา และประเด็นที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืนนั้นก็ถือการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา และคือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองกิจการศึกษานั้นเอง จึงทำให้สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพ การบริการของกองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นที่ทราบถึงความทุกข์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร องค์กรจะมีทิศทางเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นหากบุคลากรกองกิจการศึกษามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดีแล้วย่อมส่งเสริมให้การบริการของกองกิจการศึกษามีคุณภาพที่ดีด้วยเช่นกัน ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลกับด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการที่บุคคลจะไว้วางใจใครได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของบุคคลด้วยเช่นกัน ซึ่งกองกิจการศึกษานั้นได้มีการอบรมให้บุคลากรอยู่เสมอเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการนักศึกษา และนอกจากนี้ในบางงานของกองกิจการศึกษาก็คือเป็นงานที่บุคลากรจะต้องมีลักษณะพิเศษที่สามารถไว้วางใจได้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่นงานแนะแนวและให้คำปรึกษา

ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจจึงจะช่วยเหลือปัญหาเหล่านั้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภรัตน์ โชติกัญญาณ (2545) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น

สมรรถนะในภาพรวมกับด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นที่ทราบดีว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร องค์กรจะมีทิศทางเช่นไรก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร นั้น ๆ ดังนั้นหากบุคลากรกองกิจการศึกษามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ย่อมส่งเสริมให้การบริการของกองกิจการศึกษามีคุณภาพที่ดีด้วยเช่นกัน ย่อมทำให้การตอบสนองของผู้รับบริการสูงด้วยเช่นกัน ดังนั้นกองกิจการนักศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการที่สามารถสนองความต้องการของ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วนของนักศึกษาในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินเพื่อสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2543) ที่กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ ได้แก่ มีความมั่นใจในบริการ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้ มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ให้ความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก และต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา จึงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะระดับบุคคล คือ บุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุกหน่วยงานจะต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอในเรื่อง 1) ความรู้ ทักษะ ความสามารถในงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานด้านกิจกรรมนักศึกษา บุคลากรก็ต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียนโครงการกิจกรรมและสามารถให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการ และขั้นตอนการขออนุมัติโครงการได้ 2) พัฒนาคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่จำเป็นกับงานของตน เช่น ความเป็นมิตร การสื่อสารเชิงบวก การบริการด้วยหัวใจ (service mind) ตัวอย่างเช่น งานแนะแนวและทุนการศึกษา บุคลากรจะต้องมีลักษณะของความไว้วางใจได้ ทั้งนี้เพราะเมื่อมีนักศึกษามาขอรับคำปรึกษาแนะแนว ก็จะต้องช่วยเหลือให้นักศึกษาได้แก้ไขปัญหาด้วยตัวเองได้

1.2 ข้อเสนอแนะระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการบริการของกองกิจการนักศึกษาหมายความรวมถึงลักษณะทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และงานด้านหอพักนักศึกษาด้วย ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรจัดสรร สนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น สวยงาม สะอาด นำใช้บริการ ตลอดจนควรมีห้องสำหรับส่งเสริมการรวมกลุ่มทำกิจกรรมนักศึกษา หรือห้องอื่น ๆ เช่น ห้อง study room ในหอพัก ห้องประชุมกิจกรรมนักศึกษา ห้อง ฯลฯ ที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษาได้ใช้ฟรีพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ให้บริการฟรี เช่น กระดานไวท์บอร์ด สัญญาณ wifi เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ จำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับระเบียบงานสารบรรณ การพัสดุ การใช้ระบบ e-office ระเบียบการเบิกจ่าย ฯลฯ ที่ทันสมัย บุคลากรด้านหอพักและดำเนินงานแนะแนวควรมีความรู้และทักษะในเรื่องระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษา การให้คำปรึกษาเบื้องต้น ฯลฯ หรือบุคลากรด้านงานกีฬา ก็ควรมีความรู้และทักษะด้านกีฬา กติกากีฬาแต่ละประเภท การจัดแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ โดยอาจส่งเสริมในรูปแบบของการจัดอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรให้มีความรู้และความคิดทันสมัย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดี เพื่อส่งผลให้การบริการของกองกิจการนักศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกวิทยาเขต

2. ควรศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา โดยศึกษาจากนักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปี และทุกวิทยาเขต

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. (2556). สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. (2559). บทสรุปผู้บริหารการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558. มปท.
- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. (2557). รายงานการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนักศึกษา. มปท.
- ศุภรัชต์ โชติกาญจน. (2545). การพัฒนาระบบบริการประชาชน. กรุงเทพฯ: บริษัทอาทิตยโปรดักส์.
- สกุล บุญยทัต. (2555). เอกสารประกอบการประชุมผู้นำนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2555 เดอะเลกาซีรีพอร์ต จังหวัดกาญจนบุรี, 14 กรกฎาคม 2555. มปท.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545). การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมิต สัมภูกร.(2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักงานการอุดมศึกษา สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา. (2552). ปรัชญาการอุดมศึกษาไทย. ม.ป.ท.,
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: พี.เอ ลีฟวิ่ง.
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2553). แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา : รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สำเนา ขจรศิลป์. (2542). มิติใหม่กิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต.
- แสงสุรีย์ ทัศนพูนชัย. (2548). “การพัฒนาความสามารถในการทำงาน,” For Quality 12, (2548): 110 – 113.
- Cronbach.Lee. J. (1990). Essentials of Psychology Testing. New York :Harper Collins Publishers Inc.,
- Best, John W. (1983). Research in Education. Englewood cliffs: Prentice-Hall, Inc.,
- Cronbach, J. L. (1978). Essentials of Psychological Testing. New York: Harper & Row Publishers.
- Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities,” Journal for Education and Psychological Management.
- McClelland, D.C. (1973). “Testing for Competence Rather Than Intelligence.” American Psychologists. New York.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation. New York: Free Press.