

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

QUALITY OF SERVICE PROVIDING OF THE OFFICE OF GRADUATE SCHOOL,

SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

9

ชัชฎาภรณ์ พิชยประภาพรณ์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้มารับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 305 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม ประเภทเลือกตอบ และการสัมภาษณ์เชิงลึก มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.6 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.7 ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 81.6 การได้รับบริการติดต่อทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 74.1 การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 73.8

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์และด้านความเข้าใจผู้รับ บริการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล และด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ตามลำดับ

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร คือ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความสามารถให้บริการ 3) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 4) ด้านความมีอัธยาศัย ตามลำดับ

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate a degree of service providing quality of the Office of Graduate School, Sakon Nakhon Rajabhat University (SNRU), 2) to compare the service providing quality of the Office of Graduate School, SNRU based on personal background, and 3) to examine a way to the development of service providing quality of the Office of Graduate School, SNRU. The sample used was a total of 305 graduate students of SNRU who received service of the Office of Graduate School, SNRU and were enrolled for study in academic year 2014. This researcher determined the sample size using Taro Yamane's formula for calculation and selected the sample by stratified random sampling. The instrument used to collect data was a check list questionnaire whose entire reliability coefficient was .95. and an in-depth interview. Statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. If any difference was found between the means, a pairwise comparison would be conducted using LSD method.

The findings disclosed as follows:

1. From the background of sample, most of the respondents or 53.8% were female; 42.3% were in the 31–40 age range, 62.6% were a master's degree student; 79.7% were a bachelor's degree student; 81.6% were a government official/state enterprise employee; 74.1% were given service every month; and 73.8% were informed from public relations more than 1 time/semester.

2. The quality of service providing of the Graduate School, SNRU as a whole was at high level. Considering it by aspect, all were found at high level. The aspects that gained the highest mean scores were of creating the relationship and of understanding the service receivers. The next lower ranking aspects were those of

security and safety, readiness to give service, creating touch-ability, trustworthiness, dependability, ability to give service, and being friendly; and the aspect that gained the lowest mean score was that of ability to access the service.

3. The comparison of service providing quality of the Office of Graduate School, SNRU according to personal background was able to be concluded as follows:

3.1 As classified by sex, its service providing quality as a whole and each aspect was found significantly different at the .01 level. It included these aspects: readiness to give service, ability to access the service, being friendly, trustworthiness, and creating touch-ability.

3.2 As classified by age, its service providing quality as a whole and each aspect was found not different.

3.3 As classified by type of student, year level of study, service receiving and being informed by public relations, its service providing quality as a whole and each aspect was found not different.

3.4 As classified by occupation, its service providing quality as a whole and each aspect was found significantly different at the .01 level.

4. This study proposed a way in developing service providing quality of the Office of Graduate School, SNRU in the 4 aspects, namely 1) dependability, 2) ability to give service, 3) ability to access the service, and 4) being friendly to create a way in developing the quality.

บทนำ

หน่วยงานทางการศึกษานับว่ามีความสำคัญในการที่จะพัฒนาบุคลากรและพัฒนาสังคมภายในประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในสังคมยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยีทางการศึกษาที่ทันสมัยมาพัฒนา จึงเป็นสิ่งที่สังคมและหน่วยงานต่างๆ นำมาเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาสังคมและประเทศให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในหลายๆ องค์การได้ให้ความสำคัญและพัฒนาทรัพยากรเพื่อปรับปรุงระบบทางการศึกษาให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง แต่ผลที่ได้ปรากฏว่า การศึกษาในฐานะคลังปัญญาในสังคมไทยถูกละเลยไป นอกจากระบบการศึกษาของไทยจะมีการปรับตัวได้ช้าแล้ว การผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานยังลดน้อยลงเกิดความไม่สมดุลและระบบการศึกษาไทยในปัจจุบันทำให้ขาดจิตสำนึก คุณธรรม และจริยธรรมให้กับสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการศึกษาที่ผ่านมากลับถูกมองเพียง “ทรัพยากรมนุษย์” มากกว่าที่จะมอง “คน” เป็นคนที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมวิถีชีวิตของตนเอง ทำให้คนเป็นเพียงปัจจัยการผลิตมากกว่าคุณค่าของความเป็นตนเอง การศึกษาจึงไม่ได้ส่งเสริมให้คนได้รอบรู้และเข้าใจชีวิต และเป็นคนที่สมบูรณ์อย่างแท้จริง (อมรวิรัช นาคทรพร. 2539 : 11-12)

แผนการพัฒนาศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) ได้เน้นคนเป็นศูนย์กลางหลักของการพัฒนาโดยเน้นคนให้มีการพัฒนาอย่างมีศักยภาพมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ในการเตรียมคนให้มีคุณลักษณะ “มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี” หรือมีการเตรียมพร้อมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งจะต้องให้การศึกษาที่มีคุณภาพ การศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพมีศักยภาพและความสามารถเกิดการพัฒนาด้านสังคม ปัญญา ร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาและเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสังคมของประเทศ กระบวนการศึกษาจึงมี “ผู้เรียน” เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนา ซึ่งผู้เรียนจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจ ความถนัด และมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ สามารถดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดีและมีความสุข (สำนักงานคณะ กรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 16-19)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชนและเป็นศูนย์กลางของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และความสามารถ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของปัจจัยทางการศึกษามีแนวทางเป้าหมาย การดำเนินการที่ชัดเจน คือ ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อออกไปพัฒนาประเทศและให้ความรู้ทาง วิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การสอน การให้ความรู้ การวิจัย ให้บริการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชนและประเทศชาติ การผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านวิชาชีพต่างๆ สติปัญญา สังคม สภาพร่างกายและจิตใจเพื่อออกไปรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการ จัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมในระบบการเรียนการสอนและพัฒนาขีดความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ดี ดังนั้น การบริหารจัดการให้แก่ผู้เรียนจึงมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ ตนเองและสังคมต่อไป อุดมการณ์ที่สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิตและการสร้างสังคมไทย ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การศึกษาที่สร้างคุณภาพชีวิตและสังคมบูรณาการอย่างสมดุลระหว่าง ปัญญาธรรม คุณธรรม และวัฒนธรรม เป็นการ ศึกษาตลอดชีวิตเพื่อคนไทยทั้งปวง มุ่งสร้างพื้นฐานที่ดีในวัยเด็ก ปูทางฝังความเป็นสมาชิกที่ดีของ สังคมตั้งแต่วัยการศึกษาขั้นพื้นฐาน และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพ โดยให้สังคมทุกภาคส่วนมี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษาได้ตรงตามความต้องการ การของผู้เรียน และสามารถตรวจสอบได้อย่างมั่นใจว่า การศึกษาเป็นเรื่อง ของการของการพัฒนาชีวิตและสังคมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืน สามารถพึ่ง ตนเองได้ และสามารถ แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2540 : 16-19)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น ที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและเครือข่าย การเรียนรู้ คู่คุณธรรม เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีค่านิยมร่วมเป็นกรอบขึ้นๆ การดำเนินงาน การประสานงานและการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร และยึดถือหลักร่วมกัน โดยเน้นการมีส่วนร่วม ในการทำงานร่วมรับผิดชอบ ทั้งนี้ให้บุคลากรภายในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่ยั่งยืนทุก ระดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เปิดการสอนนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก ทั้งในภาคปกติและภาคพิเศษ มีหน่วยงานในสังกัด 6 คณะ 4 สำนัก และ 2 สถาบัน มีบุคลากรประกอบ ด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) อาจารย์พิเศษประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2552 : 7)

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งสังกัดในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีความรับผิดชอบ ในการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาเปิดสอนในระดับ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ซึ่งมีผู้สนใจและเข้าศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยให้ดำเนิน ก้าวหน้าต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการวิชาการมีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและได้มีการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยเข้ามาปรับปรุงการเรียนการสอนที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้กับผู้ที่มีความสนใจ ในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปในการจัดการเรียนการสอนให้ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านต่างๆ เช่น ด้านความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถ ให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ในบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำผลจากการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้นำไปเป็นสารสนเทศเพื่อ ประกอบการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทำให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย อีกทั้งยังส่งผลต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาในด้านการเรียนการสอนและการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ระบบทางการศึกษาเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการวิจัยแบบผสม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 305 คน (งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะผสมระหว่างคำถามแบบสอบถามปลายเปิด (Open form) แบบสอบถามปลายปิด (Closed form) แบบประมาณค่า Rating Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีโครงสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ หลักสูตร / สาขาวิชา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับการและการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการสร้างแบบสอบถามและศึกษาแบบสอบถาม ที่นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิสร้างไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาศึกษามาประมวล และพิจารณากำหนดโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ แล้วเขียนแบบสอบถามฉบับหนึ่งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไขให้เหมาะสม นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording)
4. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ใกล้เคียง
5. นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล เพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการกรอกข้อมูลและวิธีการตรวจแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมด้วยแบบสอบถามไปยังนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 ที่ถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้คืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการตามขั้นตอนวิจัยต่อไป

4. ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่ได้มีการกำหนดหัวข้อไว้อย่างกว้างๆ ล่วงหน้า โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแต่ละด้านใช้เทคนิค Item-total correlation โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 สถิติ t-test ชนิด Independent variables

3.2 สถิติ F-test ชนิด One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่โดยใช้ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 3-40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคืออายุ 20 - 30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

1.3 จำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาคือนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุดคือนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

1.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดคือระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

1.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 เป็นนักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดคือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

1.6 จำแนกตามการได้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการติดต่อทุกเดือน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาคือได้รับการติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดคือได้รับการติดต่อ 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

1.7 จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และน้อยที่สุดคือรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม 10 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.07-4.38 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านการสร้างควมสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการสร้างควมสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความสามารถให้บริการ และด้านความมีอรรถาัย ($\bar{X} = 4.11$) และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทนักศึกษาศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอรรถาัย และด้านความมั่นคงปลอดภัย

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละสาขาวิชา และฝึกอบรมพัฒนาความรู้คุณธรรมจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และควรให้การส่งเสริมและพัฒนาทักษะการให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา เพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

2. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรเน้นการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการ เน้นกระบวนการในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการ มีการเปิดรับแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ มีการพัฒนาในด้านการเรียนการสอนและพัฒนาผลงานวิจัยสู่ท้องถิ่น และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนในด้านประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ต่อไป

3. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรให้มีระบบการประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางวิชาการและการเผยแพร่ผลงานวิจัยให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและประชาชนทั่วไปได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการในเชิงวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ท้องถิ่นต่อไป

4. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรจัดการในด้านการวางแผนการให้บริการ การสร้างความคงที่ ทักษะต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้รับบริการของท้องถิ่นแห่งอื่นๆ โดยคำนึงถึงรูปแบบที่จะทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้สะดวกยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเชิงคุณภาพ

3. ควรมีการศึกษามาตรฐานการให้บริการ และมีการพัฒนาไปสู่การวิจัย R2R (Routine to Research) การพัฒนางานประจำสู่การวิจัย ผลลัพธ์ของ R2R ไม่ได้มุ่งหวังเพียงแค่ได้ผลงานวิจัยเท่านั้น แต่มีเป้าหมายที่จะนำผลงานวิจัย R2R ไปใช้พัฒนางานประจำนั้นๆ ด้วย เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาข้อเสนอแนะของเรื่องเดียวกันโดยเปรียบเทียบกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างท้องถิ่นแห่งอื่นๆ ในด้านต่างๆ ที่แตกต่างออกไป เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้พัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สมศักดิ์การพิมพ์, 2558.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. คู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2552. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2552.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540–2544). กรุงเทพฯ : อรรถพลการพิมพ์, 2540.

อมรวิทย์ นาคทรพร. ความฝันของแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก, 2539.