**บทที่ 5**

**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**

การวิจัย เรื่อง “กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” กำหนดวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

**สรุปผลการวิจัย**

ผลการศึกษาตามสถานภาพส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และหน่วยงานที่เข้ารับบริการ ปรากฏดังนี้

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.85 และเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.74 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง เข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอน นักศึกษาส่วนใหญ่เข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.77 และนักศึกษาเข้ารับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 91.97 และมีภูมิลำเนาในจังหวัดภาคกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองส่วนใหญ่เข้ารับบริการในหน่วยงานย่อย คือ หน่วยงานห้องสมุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 49.63 หน่วยงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และหน่วยงานอาคารสถานที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17

**อภิปรายผล**

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ, ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง, ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

**ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ** นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาระนอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่องกระบวนการการให้บริการที่มีขั้นตอนการบริหารไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน นักศึกษาสามารถเข้าถึงกระบวนการบริการให้ง่าย นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายเหมาะสม รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาในการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ สิมาโชคดี และโบวี่ ฮูสตัน (Bo-vee Houston, 1995) ที่อธิบายถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ กล่าวคือ บุคลากรผู้ให้บริการคือ หัวใจสำคัญของการให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาในการบริการด้านงานวิชาการ งานวิจัย ตามบทบาทของสถาบันการอุดมศึกษา นอกจากนี้จากการทบทวนความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ตามทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง** นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในเรื่องการบริการด้านอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และมีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมาให้เหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาท้องถิ่น ในส่วนของความคาดหวังในอนาคตของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การบริหารด้วยกระบวนการบริการที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างความศรัทธาเสื่อมใสแก่สาธารณะ ประชาชน นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนโดยทั่วไป นอกจากนี้ศูนย์ฯ ควรมุ่งเน้นในด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานศูนย์การศึกษา จังหวัดระนอง ไว้ว่า

“แหล่งภูมิปัญญา พึ่งพาตนเองได้ มีความยั่งยืน”

โดยศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองมุ่งที่จะเป็นแหล่งภูมิปัญญาด้านการท่องเที่ยวและด้านสุขภาพผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีความยั่งยืน โดยมีมุมมองและเป้าหมายที่จะเป็นแหล่งภูมิปัญญา พึ่งพาตนเองได้ และมีความยั่งยืนของชาวระนอง และภูมิภาคอันดามัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยการเปลี่ยนแปลงองค์การของ แคนเตอร์ (Kanter, 1983, 2000) ที่ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การในการทบทวนวิสัยทัศน์ในอดีต ความรับผิดชอบของบุคลากรต่อพันธกิจใหม่ การเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิก และความมุ่งมั่นต่อแนวทางการเปลี่ยนแปลง

**ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล** นักศึกษาศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นต่อการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล ในเรื่องบุคลากรมีการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการกับเจ้าหน้าที่ที่คอยรับผิดชอบ หน่วยงานมีแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตคอรับชั่น โดยมีระบบการใช้งบประมาณเป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับแนวทางการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบรรลุยุทธศาสตร์ในด้านกระบวนการทำงานในองค์กรโดยมุ่งเน้นการจัดการที่ดี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างเครือข่ายที่เหมาะสมระหว่างมหาวิทยาลัยกับศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คลูเดท (Claudette, 2003) ในประเด็นวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีพื้นฐานของความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมองค์การสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมตามแผนยุทธศาสตร์ศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564)

**ด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง** นักศึกษาศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นในเรื่องการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง ในเรื่องมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีการสื่อสารอธิบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจกับบุคลากรอย่างชัดเจน และต่อเนื่องทุกภาคเรียน โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยสื่อสารกับบุคลากร นอกจากนี้ยังมีระบบการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ รวมทั้งมีระบบการธำรงรักษาคนดี คนเก่ง และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่กำหนดไว้ว่า “จะเป็นมหาวิทยาลัยแม่แบบที่ดีของสังคม (Smart Archetype University of the Society) โดยกำหนดพันธกิจ ดังนี้คือ 1) ให้การศึกษา : To Offer Education 2) การวิจัย : To Conduct Research) 3) การบริการวิชาการ : To Provide Academic Services) และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม : To Conserve Arts and Culture ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชนา ศานติยานนท์ และคณะ (2543) ในงานวิจัยเรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีของมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

**ข้อเสนอแนะ**

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บทบาทหน้าที่ของศูนย์การศึกษาในการให้บริการ การสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง เป็นกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารมหาวิทยาลัยศูนย์การศึกษา ตามทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งควรจะได้นำผลการศึกษาครั้งนี้สู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อที่จะได้ประเด็นผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง