

**กระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล
อาจารย์อัญชัญ จงเจริญ**

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการนี้ให้กับการบริการคุณภาพการบริการ ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารศูนย์และอาจารย์ จำนวน 15 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง 137 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่า t (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นไปตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ, ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง, ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง และด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล
2. เปรียบเทียบกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามระดับหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรปริญญาโท พบว่า กระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ให้การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) คือ ด้านการเสริมสร้างและเชื่อมโยงเครือข่าย, ด้านการเสริมสร้างโอกาสและเพิ่มแหล่งการจัดหารายได้, ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน และด้านการเติบโตด้วยคุณภาพการบริหารจัดการที่ดี