

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง เป็นส่วนราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งได้รับมอบที่ดินจากจังหวัดระนอง เพื่อเป็นศูนย์ให้บริการทางการศึกษา มีเนื้อที่จำนวนประมาณ 125 ไร่ ในเขตพื้นที่ตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน ในระยะแรกของการจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้มอบหมายภารกิจในด้านศูนย์วิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีโครงการนำร่องในด้านการพัฒนาบัณฑิต การวิจัยและพัฒนา การบริการวิชาการในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ การดูแลสุขภาพ กายภาพบำบัด และการดูแลรักษาสุขภาพตามภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดระนอง ซึ่งมีทรัพยากรธรรมชาติทางธรณีวิทยา คือ แหล่งน้ำพุร้อนรักษะวาริน และแหล่งน้ำพุร้อนพรั่ง ซึ่งมีความร้อนประมาณ 38-42 องศาเซลเซียส อันเกิดจากลักษณะทางธรณีวิทยาที่มีหินแกรนิตเนื้อดอก มีอายุประมาณ 144-65 ล้านปี (ยุคครีเทเชียส) การเกิดบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับแนวรอยเลื่อนจังหวัดระนอง ซึ่งแนวรอยเลื่อนหลักมีทิศทางไปในแนวตะวันออกเฉียงเหนือ – ตะวันออกเฉียงใต้ เป็นแนวเดียวกันกับทิศทางของบ่อน้ำร้อน (สำนักงานอุทยานแห่งชาติจังหวัดระนอง, 4 อุทยานแห่งชาติเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าในจังหวัดระนอง, 2558, หน้า 48 – 53)

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มีภารกิจตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กล่าวคือ ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (มาตรา 7, พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547)

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ได้รับมอบหมายจากสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 พร้อมทั้งปฏิบัติตามนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม ตามหลักสูตรในระบบปริญญาตรี และปริญญาโท ความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชนและท้องถิ่น ให้มีจิตสำนึกในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีคุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม รวมทั้งการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน (พรบ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547, หน้า 8)

จากการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ กล่าวคือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น 2) ปรับบทบาทภารกิจ

และขนาดให้มีความเหมาะสม 3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง เทียบเท่าเกณฑ์สากล 4) ตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตย

ในระยะต่อมาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – 2555) เพื่อดำเนินการต่อเนื่องจาก พ.ศ. 2546 – 2550 พร้อมทั้งได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – 2555 ไว้ ดังต่อไปนี้

“ระบบราชการไทย มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล”

ในส่วนของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – 2555 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ 4 ประการ กล่าวคือ 1) ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 2) ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม 3) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงบุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ 4) สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมส่วนรวม

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ในฐานะส่วนราชการสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จึงต้องเร่งรัดร่วมดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย คณะผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “กระบวนการทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง” เพื่อตอบสนองเป้าประสงค์หลักของแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนักศึกษาและประชาชนที่ดีขึ้น ตามบทบาทหน้าที่ของส่วนราชการที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการไทย

## วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา
3. เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

## ขอบเขตของโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาตามแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ตามแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – 2555 ดังต่อไปนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษา (ในด้านกระบวนการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก, คุณภาพการให้บริการ)
2. บทบาทของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง (ในด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม, ด้านการขึ้นนำสังคม, ด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม)
3. การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (บุคลากรมีความพร้อม ความสามารถในการเรียนรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวที่เหมาะสมกับสถานการณ์)
4. การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี (ความโปร่งใส ความมั่นใจ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้)

### ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น: สถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับหลักสูตรที่ศึกษา และภูมิลำเนา

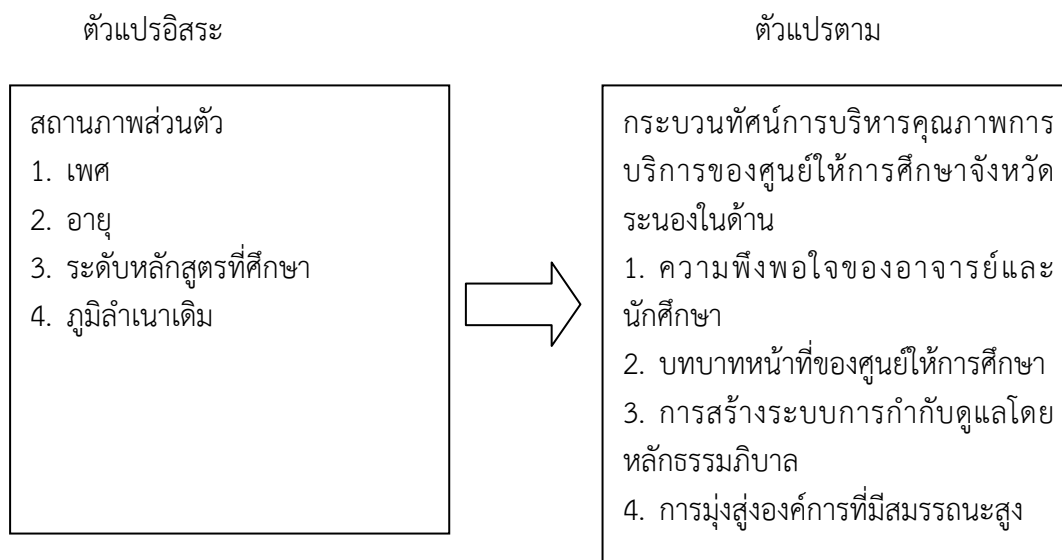
- ตัวแปรตาม:
- ความพึงพอใจของนักศึกษา
  - บทบาทของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
  - การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
  - การสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้บริหารศูนย์, อาจารย์ประจำหลักสูตร, นักศึกษา ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ที่เข้ารับการศึกษาศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนองในปีการศึกษา 2559 – 2560 จำนวน 213 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาเป็นไปตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน จำนวน 137 คน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608 – 609)

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการจัดการบริหาร หมายถึง การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ ตามบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีที่ตั้งในพื้นที่ตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองในกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษา หมายถึง การเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู

การสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล หมายถึง องค์กรประกอบในด้านนิติธรรม คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ความคุ้มค่า

การมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง หมายถึง ความพร้อมของบุคลากร ความสามารถในการเรียนรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
2. การปรับเปลี่ยนบทบาทของศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองในฐานะส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
3. การพัฒนาส่วนราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ตามนโยบายของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
4. แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย “มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน”