

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาตามสถานภาพส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และหน่วยงานที่เข้ารับบริการ ปรากฏดังนี้

นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย 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 11.68 และอายุ 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 มีความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ, ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง, ด้าน

การสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในเรื่องกระบวนการการให้บริการที่มีขั้นตอนการบริหารไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน นักศึกษาสามารถเข้าถึงกระบวนการบริการได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายเหมาะสม รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมาโชคดี และโบวี ฮูสตัน (Bo-vee Houston, 1995) ที่อธิบายถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ กล่าวคือ บุคลากรผู้ให้บริการคือ หัวใจสำคัญของการให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาในการบริการด้านงานวิชาการ งานวิจัย ตามบทบาทของสถาบันการอุดมศึกษา นอกจากนี้จากการทบทวนความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะที่มีการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ตามทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะ นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะ มีความคิดเห็นต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในเรื่องการบริหารด้านอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และมีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมมาให้เหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาท้องถิ่น ในส่วนของความคาดหวังในอนาคตของศูนย์ให้การศึกษาระยะนอกระยะ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การบริหารด้วยกระบวนการบริการที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างความศรัทธาเชื่อมโยงแก่สาธารณะ ประชาชน นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนโดยทั่วไป นอกจากนี้ศูนย์ฯ ควรมุ่งเน้นในด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระยอง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานศูนย์การศึกษา จังหวัดระยอง ไว้ว่า

“แหล่งภูมิปัญญา พึ่งพาตนเองได้ มีความยั่งยืน”

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

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

ด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง นักศึกษาศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มีความคิดเห็นในเรื่องการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง ในเรื่องมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีการสื่อสารอธิบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจกับบุคลากรอย่างชัดเจน และต่อเนื่องทุกภาคเรียน โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยสื่อสารกับบุคลากร นอกจากนี้ยังมีระบบการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ รวมทั้งมีระบบการบำรุงรักษา คนดี คนเก่ง และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่กำหนดไว้ว่า “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 และด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง เป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารมหาวิทยาลัยศูนย์การศึกษา ตามทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งควรจะได้นำผลการศึกษานี้สู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อที่จะได้ประเด็นผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง