



คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

ชัชฎุทัศน์ พิชยประภาพัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
ชัชฎุทัศน์ พิษยประภาพัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

QUALITY OF SERVICE PROVIDING OF THE OFFICE OF
GRADUATE SCHOOL, SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

BY
CHISANUTHUT PICHAYAPRAPAPAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
At Sakon Nakhon Rajabhat University

April 2015

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นายชัชฎาภรณ์ พิษยประภาพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการสอบกรรมการสอบและ
(ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

.....กรรมการสอบกรรมการสอบและ
(ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไชสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล) กรรมการ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....กรรมการสอบ
(ดร.ปณิธิ การสมดี) ผู้ทรงคุณวุฒิ

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล)
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่.....เดือน พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณา แนะนำให้คำเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา และตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ บัวบาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพินนา ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดร.ปณิธิ การสมมติ ผู้ช่วยรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ภคพล คดีวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบให้คำแนะนำและเสนอปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์จำเริญ อุณแก้ว ประธานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ บุคลากรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏศรีสะเกษ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บ ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู นักศึกษา ระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 6 ที่คอยให้ กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับการการศึกษาค้นคว้าวิจัย

คุณค่าจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณ ตลอดจนคุณครู อาจารย์ ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิประสาทความรู้วิทยาการต่าง ๆ ให้การ สนับสนุนให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ชัชฎุทัศน์ พิษยประภาพัตมน์

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้วิจัย	นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตมน์
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล
ปริญญา	ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้มารับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 305 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามประเภทเลือกตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่แบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.6 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.7

ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 81.6 การได้รับการติดต่อทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 74.1 การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 73.8

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการสร้างสัมพันธ์ได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ และด้านความมีอัธยาศัย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

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 การได้รับการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้าน อาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. งานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมและนำไปสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

บัณฑิตวิทยาลัย มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความสามารถ
ให้บริการ 3) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 4) ด้านความมีอัธยาศัย

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

TITLE Quality of Service Providing of the Office of Graduate School,
Sakon Nakhon Rajabhat University

AUTHOR Chisanuthut Phichayaprapapat

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen
Asst. Prof. Dr. Jitti Kittilertpaisan

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTION Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2015

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. Data analysis was done using a statistical computer package. 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 by bringing the items whose mean scores were lower than the total average 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.

Keywords: Quality of Service Providing, Graduate School Office

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับบริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	31
แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ	67
บริบทสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	69
มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	95
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	103
3 วิธีดำเนินการวิจัย	115
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	115
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	118
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	121
การเก็บรวบรวมข้อมูล	121
การวิเคราะห์ข้อมูล	129
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	130
แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	131

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	135
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	135
การวิเคราะห์ข้อมูล	136
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	136
แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	182
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	209
สรุปผลการวิจัย	209
อภิปรายผลการวิจัย	217
ข้อเสนอแนะ	222
บรรณานุกรม	225
ภาคผนวก	235
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	237
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	271
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	275
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	287
ภาคผนวก จ แบบสอบถามแนวทางในการพัฒนา	295
ภาคผนวก ฉ ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ	303
ภาคผนวก ช ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	311
ภาคผนวก ซ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	317
ประวัติย่อของผู้วิจัย	335

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การกำหนดมาตรฐานการบริการ	23
2 เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรที่ใช้หลัก TQM และวัฒนธรรมองค์กรแบบดั้งเดิม	50
3 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	64
4 จำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา ที่ขออนุมัติผลการศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	83
5 จำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	91
6 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	91
7 จำนวนอาคารสถานที่ในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	93
8 จำนวนสื่อการเรียนการสอนในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	93
9 จำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	117
10 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	127
11 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ของกรรมการบริหารประจำหลักสูตร	128
12 แนวทางการดำเนินการในด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของข้อมูล ...	133
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	137
14 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวม	139
15 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความไว้วางใจ	140
16 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความพร้อมให้บริการ	141
17 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความสามารถให้บริการ	142

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	143
19 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความมีอัธยาศัย	144
20 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์	145
21 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความเชื่อถือได้	146
22 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความมั่นคงปลอดภัย	147
23 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	148
24 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	149
25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านเพศ	150
26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอายุ	152
27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านประเภทนักศึกษา	154
28 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภทนักศึกษา	156
29 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านระดับการศึกษา	157

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	159
31 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอาชีพ	160
32 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ	162
33 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความพร้อมให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	163
34 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความสามารถให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	165
35 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ	166
36 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ	167
37 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	169
38 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ จำแนกตามอาชีพ	170
39 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	172
40 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะ การได้รับบริการ	173
41 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์	175

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์	177
43 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์	178
44 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ..	179
45 จำนวนและร้อยละการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	180
46 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	183
47 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย ด้านความไว้วางใจ	184
48 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย ด้านความสามารถให้บริการ	185
49 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	186
50 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย ด้านความมีอัธยาศัย	187
51 ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	311

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
2 ระบบของการจัดการบริหารคุณภาพขององค์การ	45
3 แนวคิดเชิงระบบ TQM	47
4 โครงสร้างกิจกรรมคุณภาพหลัก TQM	48
5 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	94

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หน่วยงานทางการศึกษานับว่ามีความสำคัญในการที่จะพัฒนาบุคลากรและพัฒนาสังคมภายในประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในสังคมยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยีทางการศึกษาที่ทันสมัยมาพัฒนา จึงเป็นสิ่งที่สังคมและหน่วยงานต่าง ๆ นำมาเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาสังคมและประเทศให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในหลาย ๆ องค์การได้ให้ความสำคัญและพัฒนาทรัพยากรเพื่อปรับปรุงระบบทางการศึกษาให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง แต่ผลที่ได้ปรากฏว่าการศึกษาในฐานะคลังปัญญาในสังคมไทยถูกละเลยไป นอกจากระบบการศึกษาของไทยจะมีการปรับตัวได้ช้าแล้ว การผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานยังลดน้อยลงเกิดความไม่สมดุลและระบบการศึกษาไทยในปัจจุบันทำให้ขาดจิตสำนึก คุณธรรม และจริยธรรมให้กับสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการศึกษที่ผ่านมากลับถูกมองเพียง “ทรัพยากรมนุษย์” มากกว่าที่จะมอง “คน” เป็นคนที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมวิถีชีวิตของตนเอง ทำให้คนเป็นเพียงปัจจัยการผลิตมากกว่าคุณค่าของความเป็นตนเอง การศึกษาจึงไม่ได้ส่งเสริมให้คนได้รอบรู้และเข้าใจชีวิต และเป็นคนที่สมบูรณ์อย่างแท้จริง (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2539, หน้า 11-12)

แผนการพัฒนาระบบการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) ได้เน้นคนเป็นศูนย์กลางหลักของการพัฒนาโดยเน้นคนให้มีการพัฒนาอย่างมีศักยภาพมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ในการเตรียมคนให้มีคุณลักษณะ “มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี” หรือมีการเตรียมพร้อมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งจะต้องให้การศึกษามีคุณภาพ การศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพมีความสามารถเกิดการพัฒนาที่สมดุลทางด้านสังคม ปัญญา ร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาและเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสังคมของประเทศ กระบวนการศึกษาจึงมี “ผู้เรียน” เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนา ซึ่งผู้เรียนจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่มี

ความสนใจ ความถนัด และมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ สามารถดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดีและมีความสุข การศึกษาจึงเป็นกลไกในการพัฒนาเพื่อให้เป็นสังคมที่พึงปรารถนาโดยมุ่งพัฒนาคนในด้านต่าง ๆ คือ พัฒนาคนให้มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ปัญญา จิตใจ และสังคม เป็นคนที่มีลักษณะ มองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี มีวินัย ในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม มีความรู้ความสามารถในการดำรงชีวิตเพื่อเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน จัดระบบการศึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคคล ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ มุ่งให้ผู้เรียนรู้และเข้าใจการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ใหม่ ด้วยตนเอง และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งให้ทุกคนได้มีโอกาสในการที่จะเข้าถึงระบบการศึกษาที่จัดรูปแบบการศึกษาอย่างหลากหลาย หลาย มีการระดมกำลังความคิดของทุกภาคส่วนในสังคม เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา นโยบายดังกล่าว มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันและแนวทางในการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ทั้งนี้จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกส่วนในสังคม เช่น สถาบันครอบครัว ชุมชน เอกชน สถาบันต่าง ๆ ในสังคมเพื่อให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540, หน้า 16-19)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชนและเป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และความสามารถ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษามีแนวทางเป้าหมายการดำเนินการที่ชัดเจน คือ ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อออกไปพัฒนาประเทศและให้ความรู้ทางวิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การสอน การให้ความรู้ การวิจัย ให้บริการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชุมชนและประเทศชาติ การผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านวิชาชีพต่าง ๆ สติปัญญา สังคม สภาพร่างกายและจิตใจเพื่อออกไปรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมในระบบการเรียนการสอนและพัฒนาขีดความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การบริหารจัดการให้แก่ผู้เรียนจึงมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของตนเองและสังคมต่อไป ยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิต และการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การศึกษาที่สร้างคุณภาพชีวิตและ

สังคมบูรณาการอย่างสมดุลระหว่าง ปัญญาธรรม คุณธรรม และวัฒนธรรม เป็นการ
ศึกษาตลอดชีวิตเพื่อคนไทยทั้งปวง มุ่งสร้างพื้นฐานที่ดีในวัยเด็ก ปลูกฝังความเป็นสมาชิก
ที่ดีของสังคมตั้งแต่วัยการศึกษาขั้นพื้นฐาน และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการ
ทำงานที่มีคุณภาพ โดยให้สังคมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาได้ตรงตาม
ความต้องการ การของผู้เรียน และสามารถตรวจสอบได้อย่างมั่นใจว่า การศึกษาเป็นเรื่องของ
การของการพัฒนาชีวิตและสังคมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืน
สามารถพึ่ง ตนเองได้ และสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาแห่งชาติ, 2540, หน้า 16-19)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น ที่เป็นศูนย์
กลางทางวิชาการและเครือข่ายการเรียนรู้ คู่คุณธรรม เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนตาม
แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีค่านิยมร่วมเป็นกรอบชี้ทางการดำเนินงาน การประสาน
งานและการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร และยึดถือหลักร่วมกัน โดยเน้นการมีส่วนร่วม
ในการทำงานร่วมรับผิดชอบ ทั้งนี้ให้บุคลากรภายในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่ยั่งยืนทุกระดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เปิดการ
สอนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก ทั้งในภาคปกติ
และภาคพิเศษ มีหน่วยงานในสังกัด 6 คณะ 4 สำนัก และ 2 สถาบัน มีบุคลากรประกอบ
ด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) พนักงาน
มหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) อาจารย์พิเศษประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
รายเดือน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2552, หน้า 7)

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งสังกัดใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร มีความรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาเปิดสอน
ในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ
ซึ่งมีผู้สนใจและเข้าศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
ให้ดำเนินก้าวหน้าต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิชาการมีการเผยแพร่ผลงานทาง
วิชาการและได้มีการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาปรับปรุงการเรียนการสอน
ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้กับผู้ที่มีความสนใจในการ
เผยแพร่ผลงานทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป
ในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความ
ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ

ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ได้ในบริการ ดังนั้นในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ นำไปเป็นสารสนเทศเพื่อประกอบการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุดต่อการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย อีกทั้งยังส่งผลต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาในด้านการเรียนการสอนและ การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ระบบทางการศึกษาเพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการที่ดี ยิ่งขึ้นโดยรวมของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่
3. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ
ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ หลักสูตร / สาขาวิชา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับบริการ การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 10 ด้าน (จารุบุญฉวี ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12) ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านความไว้วางใจ

- 1.2.2 ด้านความพร้อมให้บริการ
- 1.2.3 ด้านความสามารถให้บริการ
- 1.2.4 ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ
- 1.2.5 ด้านความมีอัธยาศัย
- 1.2.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์
- 1.2.7 ด้านความเชื่อถือได้
- 1.2.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 1.2.9 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ
- 1.2.10 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,257 คน (งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษา ณ ปีการศึกษา 2557 โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane. (1967, อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67) จำนวน 305 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 ในเขตพื้นที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วย

- 3.1 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
- 3.2 สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา
- 3.3 สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
- 3.4 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา
- 3.5 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

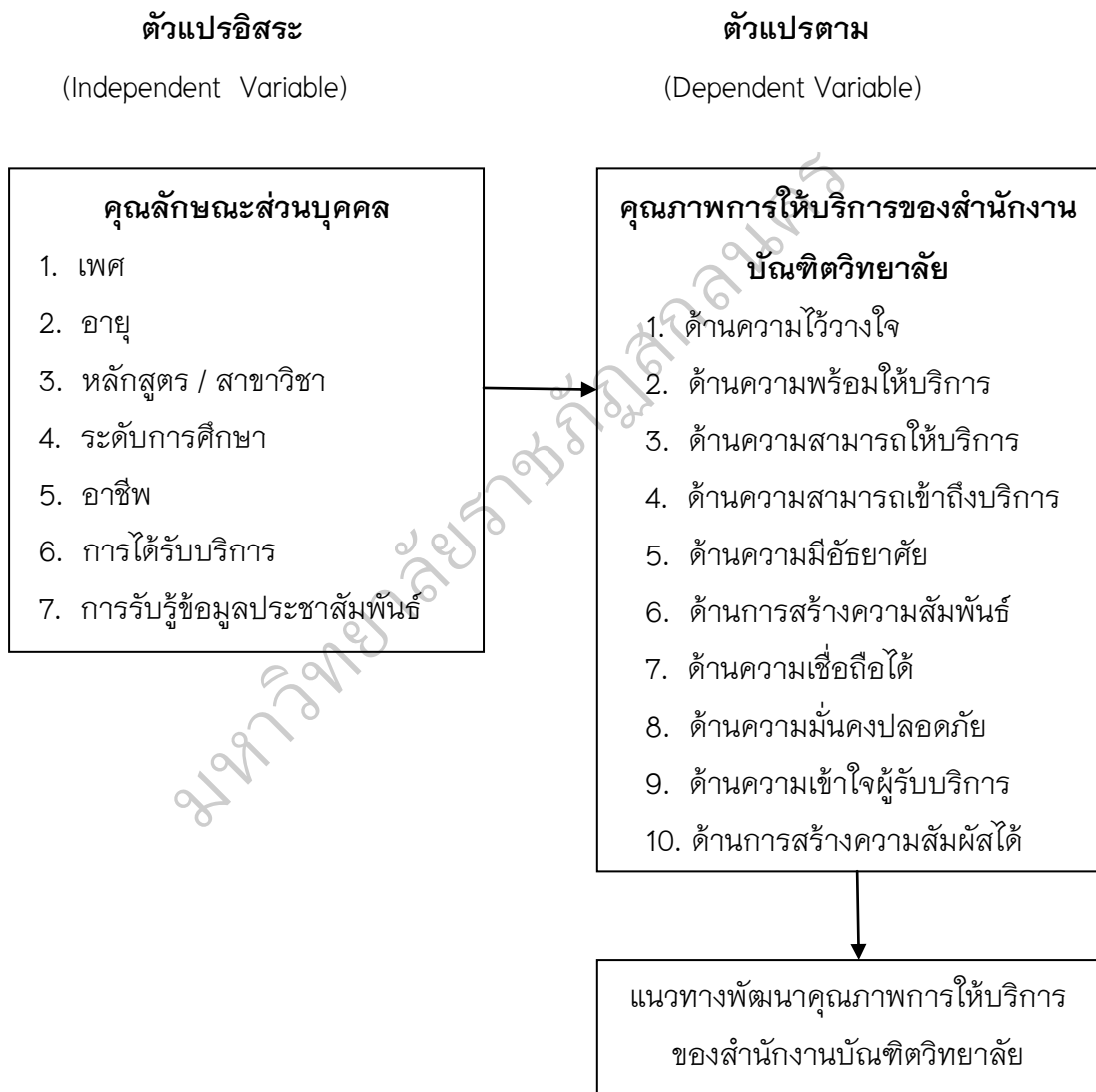
- 3.6 สาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม
- 3.7 สาขาวิชาฟิสิกส์
- 3.8 สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา
- 3.9 สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี
- 3.10 สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
- 3.11 สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์
- 3.12 สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ (ปริญญาเอก)
- 3.13 สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน (ปริญญาเอก)
- 3.14 สาขาวิชาการบริการและพัฒนาการศึกษา (ปริญญาเอก)
- 3.15 สาขาวิชาฟิสิกส์ (ปริญญาเอก)
- 3.16 สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา (ปริญญาเอก)
- 3.17 หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพรู

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 10 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการซึ่งทันต่อห้วงเวลาที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยประกาศไว้และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. คุณภาพ (Quality) หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน การเป็นไปตามความต้องการหรือสอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพของการออกแบบและสอดคล้องในการดำเนินงานที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ด้านความไว้วางใจ หมายถึง การให้บริการนั้นจะต้องมีความคงที่และมีความไว้วางใจได้ ซึ่งคำนึงถึงความสอดคล้องของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
4. ด้านความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ มีการวางแผน และการดำเนินการให้บริการอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการบริการ
5. ด้านความสามารถให้บริการ หมายถึง ความสามารถที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะ ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการรวมถึงเทคนิคในการให้บริการที่มีความพิเศษเฉพาะด้าน ความรู้ความเข้าใจในบริการอย่างแท้จริง
6. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงาน ช่องทางในการที่จะได้รับความสุขหรือความพึงพอใจ ทางที่จะนำไปสู่การได้รับมาซึ่งการให้บริการ
7. ด้านความมีอัธยาศัย หมายถึง การบริการที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร และมีความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

8. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการด้วยการสื่อสาร ภาษา ที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สร้างความเป็นมิตรที่ดีแก่ผู้รับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

9. ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความเชื่อถือตรงและมีการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและมีความเชื่อถือในบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

10. ด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่มีความปลอดภัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการขอรับบริการหรือการติดต่อเพื่อรับบริการต่าง ๆ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

11. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง มีความพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว หรือให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

12. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ หมายถึง สร้างความเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้จากการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

13. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาในระดับหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู ปริญญาโท และปริญญาเอก ณ ปีการศึกษา 2557 ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ

14. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย หมายถึง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียนการสอนในระดับ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู ปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ

15. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาหลักสูตร ในการจัดการเรียนการสอน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วย หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู ปริญญาโท และปริญญาเอก ณ ปีการศึกษา 2557 ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

16. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร หมายถึง การหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อให้การปฏิบัติงาน การจัดการเรียนการสอน และการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดการเข้าถึงบริการ
4. บริบทสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมาย และลักษณะของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

Gronroos (1990, p. 27, อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2547, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่อาจจับต้องได้เป็นการกระทำที่เกิดจากผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการในกิจกรรมต่าง ๆ และเกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างบุคคลทั้งสอง

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543, หน้า 8) สรุปไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการของการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งการกระทำที่แสดงออกมานั้นไม่สามารถจับจองหรือเป็นเจ้าของได้ เป็นการแสดงออกที่หยิบนั่นความสุขให้แก่ผู้รับบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ดี และมีความสุขต่อการได้รับบริการนั้น ๆ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 15-17) จำแนกลักษณะของการบริการ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับจองได้ บริการไม่สามารถมองเห็นได้หรือรู้สึกได้ ก่อนการซื้อ ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือพิจารณาสินค้าได้ก่อนการซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น
2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบการผลิตที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภค เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและเวลาซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละหนึ่งราย ในขณะที่สินค้าสามารถผลิตได้จำนวนมากสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลาย ๆ ราย
3. บริการมีความไม่แน่นอน ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือ วัตถุดิบและเครื่องจักรที่ทำให้การควบคุมคุณภาพของสินค้าทำได้ง่ายกว่า แต่การบริการหลาย ๆ คนอาจเคยพบเหตุการณ์ที่ว่า เข้าไปรับประทานอาหารในร้านเดียวกัน แต่ต่างเวลากันก็อาจไม่ได้รับประทานอาหารที่รสชาติเหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง เป็นต้น
4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) เนื่องจากปัจจัยหลักในการให้บริการคือ คน การสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยากในขณะที่การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากการบริการผลิตเพียงได้ครั้งละหนึ่งหน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน ในขณะที่ธุรกิจสินค้า ผู้ผลิตสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

งษ์ สันติวงษ์ (2549, หน้า 75) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการโดยตรง โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจ หรือสร้างผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ไม่สามารถจับต้องได้ก่อนการใช้บริการหรือเข้ามาใช้บริการและไม่สามารถที่จะคาดเดาก่อนล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการนั้นได้ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้นโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (Place) จัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมสะดวกสบายและง่ายต่อการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการ เช่น มีการออกแบบสถานที่ให้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ และจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

1.2 บุคคล (People) บุคลิกภายนอกเป็นสิ่งที่สำคัญของการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีการสนทนากับผู้รับบริการเป็นอย่างดีเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นเป็นบริการที่ดีมีคุณค่า

1.3 เครื่องมือ (Equipment) มีการพัฒนาในด้านของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ภายในสำนักงานให้มีความทันสมัยและสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) การนำสื่อที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาใช้ในการประกอบการให้บริการอย่างถูกต้อง มีความสอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการทั้งในด้านทางตรงและทางอ้อม

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สัญลักษณ์ของสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจดจำได้อย่างถูกต้อง ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอออกมายังผู้รับบริการ

1.6 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการอย่างเหมาะสม และระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ สามารถจำแนกระดับการให้บริการที่แตกต่างกันของการให้บริการในแต่ละประเภทได้

2. ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นกระบวนการที่มีการผลิตและการบริการควบคู่กันไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับบริการในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการให้บริการ

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการให้บริการ และสอบถามข้อมูลก่อนรับบริการในแง่ผู้ให้บริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรมและธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3.2 สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการ และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา

แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ และเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นก็จะสร้างความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการ ไม่อยากกลับมาใช้บริการนั้นอีก

สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ด้วยความเต็มใจ และมีความยินดี โดยมีข้อควรคำนึงถึงทั้ง 5 ประการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และมีการนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ของการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข และมีความต้องการที่อยากจะทำกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป ซึ่งถือว่าคุณภาพเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการของแต่ละประเภท
3. ปฏิบัติโดยสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน หมายถึง มีการส่งมอบบริการอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการผิดพลาดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน จะทำให้ส่งผลเสียต่อการให้บริการนั้นได้ และหากเกิดการผิดพลาดก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในสินค้าและบริการที่จะได้รับได้
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้รับบริการและตอบสนองให้ทันตามเวลาที่เหมาะสมในการเข้ารับบริการ
5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายกับบุคคลอื่น หมายถึง จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องของหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2550, หน้า 316) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ แต่มีลักษณะพิเศษ คือ สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้มาใช้บริการในแต่ละประเภทได้

สมชาติ กิจยรรยง (2551, หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นการกระทำที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขเกิดความพอใจในการส่งมอบบริการหรือได้รับความสะดวกสบายในการบริการ

โสมณ ฟิงไชย (2551, หน้า 34-35) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักการสม่าเสมอ หมายถึง การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 18) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จนนำไปสู่ความสุขใจ ความพึงพอใจของการให้บริการนั้น

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่าเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก ในการให้บริการทุกครั้ง

แนวคิดพฤติกรรมกรรมการบริการ

พฤติกรรมกรรมการบริการเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของพฤติกรรม ผู้รับบริการ ทำนายพฤติกรรม และควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2548, หน้า 44) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นเอง
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ถูกค่าจะได้คือ ความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองโดยทันที ลูกค้าต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะพร้อมที่ตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็ต้องตรงตามวันและเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน

กุลธน ธนาพงศธร (2551, หน้า 303) ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามากเกินไป

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของพฤติกรรมกรรมการบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรรมการบริการ หมายถึง เป็นการแสดงออกถึงการกระทำพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจและเต็มใจแสดงให้ต่อผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและชื่นชมในการบริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประเภท ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2549, หน้า 174-176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใดให้สำคัญกับผู้รับบริการ และสนใจเป็นอย่างดี
2. ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร จะต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ สร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความสุขใจ ความยินดี และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2549, หน้า 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างรีบเร่งในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม บริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากบริการบางคนไม่เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก ซึ่งสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งของงานบริการคือ ความเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเป็นธรรม ถูกต้องและเกิดความเหมาะสม

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติยินดี ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ สุขใจที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่จากผู้ให้บริการ เกิดความคุ้มค่าต่อการได้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการที่ดี ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง การแสดงออกของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสมให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุภาพพอใจ

มาตรฐานของการบริการที่ดี

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงาน การให้บริการตนเอง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่ใช่เส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้น

ในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐาน บริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า อย่างไรก็ตามมาตรฐานถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในปัจจุบัน เพราะหากงานบริการขาดมาตรฐานในการควบคุมที่ดีแล้ว สิ่งที่ได้รับจากการขาดมาตรฐานการให้บริการก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการ หรือจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการ อาจจะส่งผลเสียในด้านต่าง ๆ ของงานบริการอีกด้วย หากมีความเข้าใจมาตรฐานที่ดีของการ เข้าถึงมาตรฐานในการบริการอย่างแท้จริงแล้วจะทำให้องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการบริการที่ดีได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ซึ่งองค์ประกอบของการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทุกองค์ประกอบมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อนำพาไปสู่การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และยังเป็นตัวกำหนดมาตรฐานของการบริการว่าอยู่ในระดับใด ดีมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงาน ที่เป็นนามธรรม ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2549, หน้า 177-178)

ตาราง 1 การกำหนดมาตรฐานการบริการ

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและซุ่มซ่า 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึงต้อง ไม่แสดงออกอย่างเหนียวหนี้ยะเย็นชา
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้อง 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการลูกค้าให้รู้สึกความคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้ รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อถือได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

ที่มา : สมิติ สัจฉกร (2549, หน้า 177-178)

ความสำคัญของการบริการที่ดี

ความสำคัญของการบริการที่ดีนั้นจะทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของ
การบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ตระหนักให้เห็นถึงบทบาทและพฤติกรรมของผู้รับบริการ
ที่ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ทำให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี
ดี ความสำคัญของการบริการที่ประกอบด้วยแนวคิด ดังต่อไปนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2549, หน้า 14-15) กล่าวไว้ว่า หลักการบริการ
ที่ดีนั้น ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการ
และการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะ
ให้บริการ ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติตนต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ หรือ ความ
สามารถในการสื่อสาร และความสามารถด้านความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการ
ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่
ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร หมายถึง มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การแสดงออกถึงความจริงใจ ตรงไปตรงมา
พร้อมด้วยการงดเว้นการโกหก การคดโกง ให้กับผู้ใช้บริการ
8. ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์ต่าง ๆ
9. ความเข้าใจ หมายถึง การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำเอาใจใส่
ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้ หมายถึง การเตรียมอุปกรณ์ วัสดุ ให้พร้อม
สำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัด
สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สมิต สัชฌุกร (2549, หน้า 174-176) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการ
กระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและ

แต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการของความเร่งรีบจึงต้องการความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว การแสดงออกที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมีความสุขที่ได้รับบริการ

3. ทำถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังเป็น การสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม หมายถึง ผู้รับบริการส่วนมากต้องการมีสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นถึงความพิเศษแก่ผู้รับบริการบางท่านจึงทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการท่านอื่น ๆ และยังจะเป็นการสร้างความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการท่านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการคือ การให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความสบายใจ หมายถึง การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความสบายใจ ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความพอใจของผู้มารับบริการ

มกร พุทธิโฆสิต (2551, หน้า 50-53) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ในด้านการบริการและการทำให้ผู้รับบริการประทับใจในบริการไว้ดังต่อไปนี้

S = self esteem การมีจิตใจพร้อมจะให้บริการ ซึ่งเริ่มจากตัวบุคคลไม่ใช่ องค์กร เช่น การที่ผู้จัดการต้องการที่จะให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร ผู้จัดการ จะต้องปฏิบัติกับพนักงานเช่นเดียวกับปฏิบัติต่อลูกค้า พร้อมกับการสร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่นเป็นกันเองความสำเร็จในอดีตมิได้เป็นตัวทำนายอนาคต เขาต้องสร้างบรรยากาศการพัฒนาและการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

E = exceed expectations การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้ดียิ่งกว่าที่ผู้รับบริการมุ่งหวังไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างด้วยความเชื่อ

ที่ว่าความต้องการของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงและมุ่งหวังสูงขึ้นที่สำคัญคือต้องบริการลูกค้าให้ดียิ่งกว่าที่ให้สัญญาไว้

R = recover การสำรวจความต้องการและการบริการอยู่ตลอดเวลา

V = vision การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น สร้างความสัมพันธ์ในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงาน วันประสบความสำเร็จ

I = improve การพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ซึ่งต้องมีการพัฒนางานควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร ให้ทักษะและความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

C = care การให้เกียรติผู้รับบริการโดยการสร้างมาตรฐานให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการ

E = empower อำนาจตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การให้บริการต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2552, หน้า 20-21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการให้บริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนจะเรียกสถานบริการในแต่ละที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความไม่พึงพอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น สถานฆ่าสัตว์ โรงสุบเลือด หน่วยกระสุน สถานสารพัดสัตว์ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าว เพราะมีผู้รับบริการบางท่านต้องลงงานไปทั้งวันเพื่อที่จะไปขอรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจจะมีพื้นที่ที่จำกัดคับแคบ การที่มีผู้รับบริการอยู่เป็นจำนวนมากจะทำให้ไม่เกิดความสะดวก ดังนั้นต้องหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนผู้ที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ ระบบผ่านคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ และหากมีผู้มารับบริการมาติดต่อจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาและสถานที่เดียวกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องเป็นภาระของผู้รับ บริการที่จะต้องมาดำเนินการติดต่ออีกครั้งในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการได้รับความเสียหาย กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารของผู้รับบริการหายหรือบกร่องจนผู้รับบริการต้องดำเนินการทำเอกสารใหม่อีกครั้ง เกิดการผิดพลาดของการให้ข้อมูล หากเป็นความบกพร่องของผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรีบทำการแก้ไข มีการดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษหากไม่มีการดูแลอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการแล้ว ผู้รับบริการก็จะไม่พอใจและมองว่าระบบบริหารในการจัดการยังขาดประสิทธิภาพและควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ กล่าวคือ โดยการ จัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีร้านอาหารที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สถานที่สะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ กล่าวคือ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รับบริการที่ รู้ว่าขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการเป็นอย่างไรและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการขอรับบริการและงานที่เกี่ยวข้อง
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น เตรียมเอกสาร รูปถ่ายมาไม่ครบหรือไม่ได้ทำสำเนาในเอกสารต่าง ๆ จะต้องใช้เพื่อติดต่อขอรับบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการกับผู้มารับบริการให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารอย่างถูกต้องเพื่อมิให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารดังกล่าว อีกทั้งยังจะเป็นการทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการอีกด้วย
- จากการศึกษาความสำคัญของการบริการที่ดี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การ บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติต่อผู้ที่มารับบริการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องยึดหลักการพื้นฐานดังนี้ ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการนานเกินไป อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเกิดความเดือดร้อน สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เตรียมความสะดวกให้พร้อมและหลักของการบริการที่ดีนั้นต้องประกอบด้วย มีความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ซึ่งการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล

ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปและต้องถือปฏิบัติดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำด้วยความถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดความพอใจ ถ้าผู้ให้ บริการสามารถตามหลักปฏิบัติต่าง ๆ ที่นำเสนอไว้แล้วนั้นก็จะเป็นส่วนทำให้องค์กร ทั้งหลายมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน

กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนได้รับ บริการอย่างทั่วถึงโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดย ส่วนรวมโดยให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ การเน้นที่ คุณภาพของการให้บริการ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเพิ่มคุณค่าของ การให้บริการนั้น ประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 9-10) ได้ยกตัวอย่างกลุ่มบริการ สาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาลและ มีการส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ
2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคมให้ คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือแก่ผู้ด้อย บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานที่กีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑ์ของ ชุมชน
3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้าน การเกษตร
4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบ การศึกษา ที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับก่อนประถมจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน การสาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับฟังคำฟ้องร้องและพิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุม การกล่อมเกลாதางพฤติกรรมของบุคคล

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มี ถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำ สำหรับอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และบริการสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม

7. กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐบาลสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร

จากการศึกษากลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชนสามารถแบ่งแยกกลุ่มงานบริการตามลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้ กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การส่งเสริมการลงทุน กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจราจร ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การบริการเก็บขยะ กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนจะต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เช่น บริการทะเบียนราษฎร หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลในการดำเนินการให้มีส่วนร่วมของ

ประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมายการเข้าถึงเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการมีพื้นฐานที่ต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้ เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความร่วมมือกัน ความไว้วางใจกัน เพื่อความสุขของประชาชนหรือผู้รับบริการอีกทั้งยังจะเป็นการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบความสำเร็จในจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและทำให้บุคคลากรภายในองค์กรประพฤติปฏิบัติเป็นแบบและแนวทางในการดำเนินการเดียวกันของคนในองค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในธุรกิจภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 253)

ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

พิรุณ รัตนวณิช (2548, หน้า 184) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality) จากหนังสือ TQM (Total Quality Management) ว่าเป็นสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือบกพร่องและคุณภาพที่มีความหมายต่างกันไป ตามความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2549, หน้า 57) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุตีและคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบุญฉณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ ไว้ว่า มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วน

คุณภาพของการบริการ จะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้นได้มี การศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ใ้ใจวางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงที่และใ้ใจวางใจได้
2. ความพร้อมใ้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ใ้บริการมีความ เต็มใจและพร้อมที่จะใ้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถใ้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจใ้บริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มี วิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจ ความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อใ้ข้อมูลข่าวสารแก่ ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และใ้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็น ความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามใ้สิ่งใ้ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษใ้เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถ สัมผัสได้

คุณภาพการใ้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุด แก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดึงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริง ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จ ในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการใ้บริการ

ประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าสนใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวก ภายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพการบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ (จารุบุญณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพการบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้วยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบัน และวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพการบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (จารุบุญณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวว่า คุณภาพ มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อยคือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความแล้ว คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใด ก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การออกบริการใหม่ ๆ และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ และจะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการ มีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการ เสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองของผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการเพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย แนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ
2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเรา และรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่ต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้ำซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย
4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

- 1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งคือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

- 1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าผู้รับบริการต้องการ ชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

- 2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และ จะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งชั้นด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและพึงพอใจก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างหนึ่งแต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ไม่ใช่มีคุณสมบัติเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้เริ่มล้าสมัยไปแล้วก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานสถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจากรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
7. การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10-12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคน

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังจะสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎร์ได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ที่ว่าการอำเภอ / เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวไว้ว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล

โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้านอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ล่วงหน้า เชื่อถือ ใ้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลัก ที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180-183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัว เครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มากทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MSI (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 -1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สาม

ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยาะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยาะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ทำยสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยาะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองในการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ / อหยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

ปัจจุบันการบริหารคุณภาพมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีความทันสมัย และมีความสอดคล้อง การสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งในด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการ ดังนั้นการที่จะให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการในระดับกว้างทั้งภายใน และต่างประเทศ คุณภาพจึงเป็นปัจจัยในการปรับปรุงระบบการจัดการสมัยใหม่และเป็นตัว บังชี้ถึงผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายในองค์กรในปัจจุบัน นั่นคือการสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งถือเป็นแนวทางหลักในการบริหารองค์กรให้มี คุณภาพ ด้วยเหตุนี้การได้รับการรับรองให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการมาตรฐานและ ความเป็นสากลจึงเป็นสิ่งสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543)

ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือ การจัดการทุกเรื่อง ในองค์กรให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนด โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และนโยบาย การวางแผน จัดเตรียมทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างคุณภาพตลอดจนตัวชี้วัดคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการอย่างชัดเจนและมี ระบบบริหารคุณภาพซึ่งได้แก่ ระบบ IPOO (Input-Process-Output-Outcome)

ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ในปลายปี ค.ศ. 1980 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นกุญแจที่สำคัญของความสำเร็จ ในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีนี้เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และเป็นตัวกำหนดมาตรฐาน การให้บริการที่สูงขึ้นได้เป็นอย่างดี

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางที่ญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับโรค, 2548)

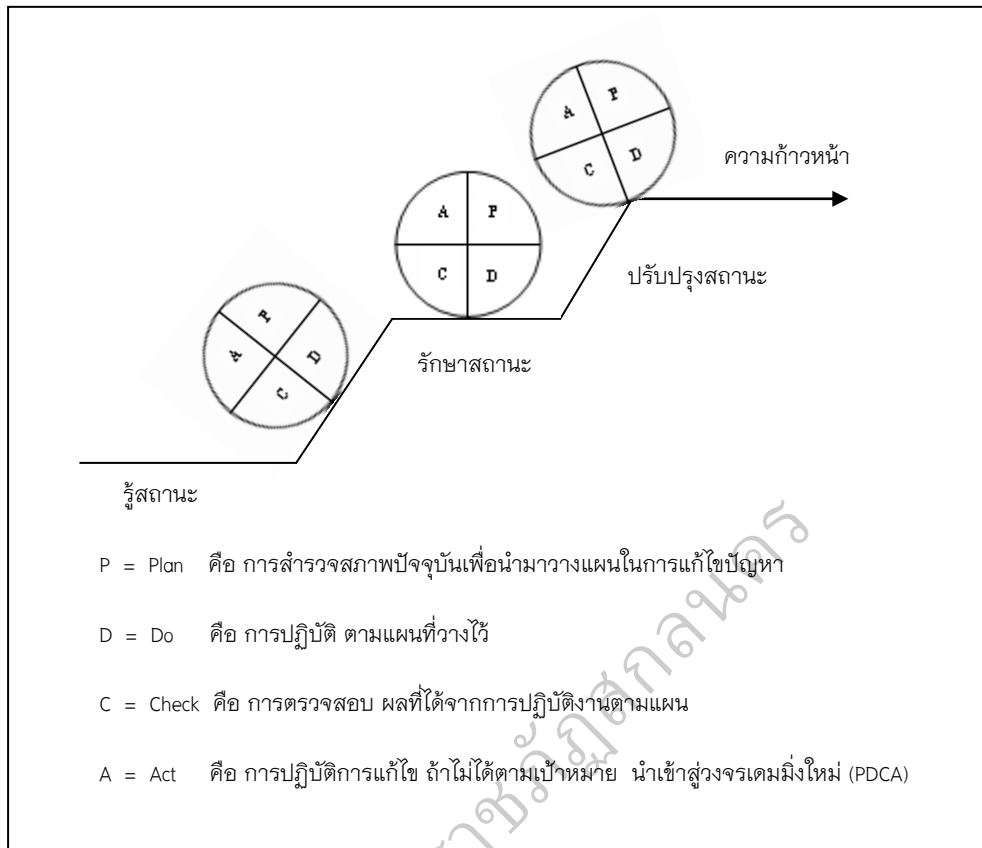
เมื่อก้าวโดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น : Witcher (1930 อ้างถึงใน สุทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า

T (Total) : การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (External customer) และลูกค้าภายใน (Internal customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (Systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในการสุดท้าย

M (Management) : ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจหลัก (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (Stratship management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (Continuous quality improvement)

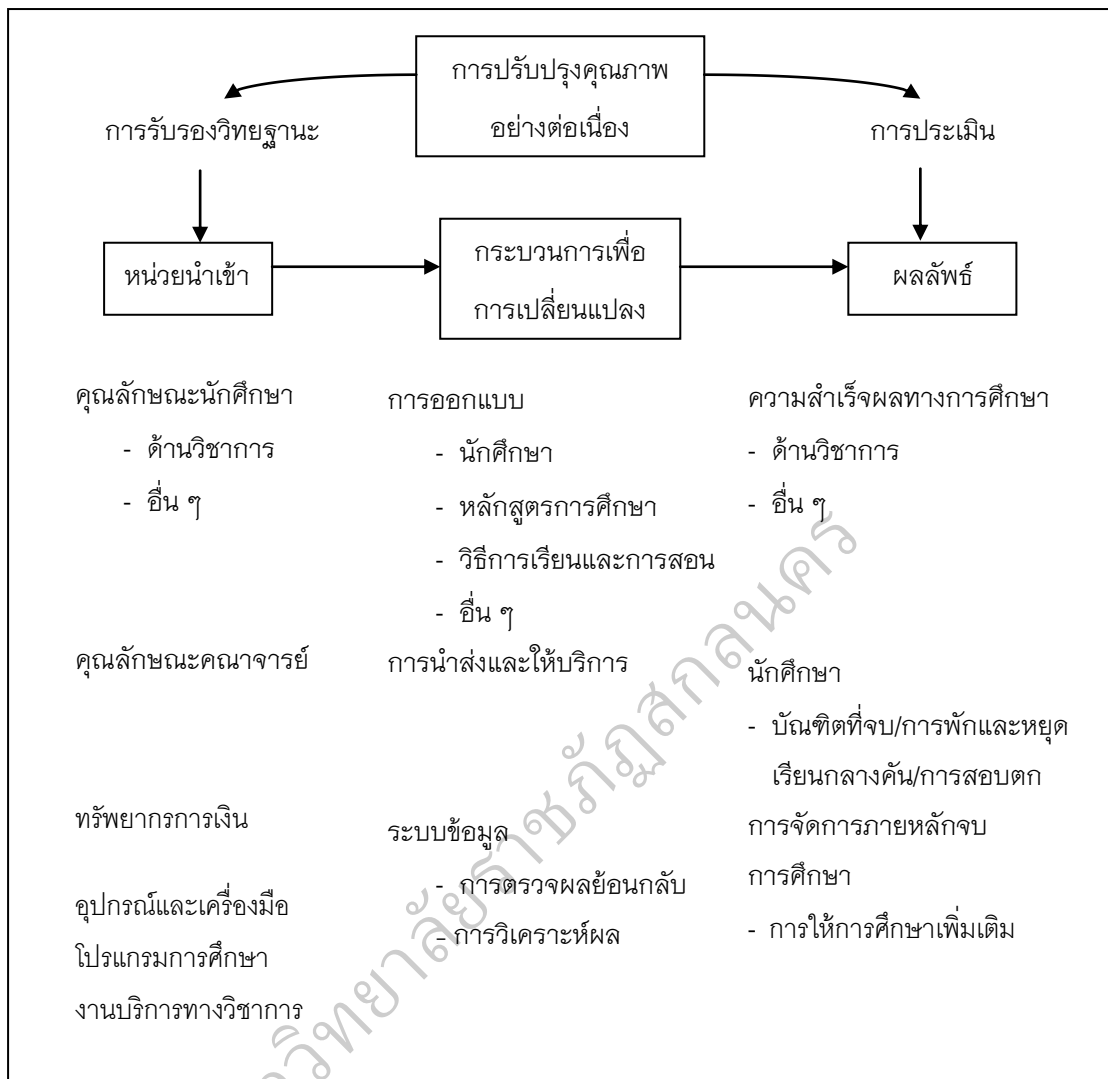


ภาพประกอบ 2 ระบบของการจัดการบริหารคุณภาพขององค์กร
ที่มา : Deming (1986, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

โดยสรุป TQM เป็นระบบการจัดการที่เน้นมนุษย์ (A people-focused management system) กล่าวคือ เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงคนทั้งหมดในองค์กร เพื่อให้หันมาสนใจปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างความเป็นเลิศในระดับโลก TQM มีความหมายหลายอย่างในตัวเอง กล่าวคือเป็นทั้งกลยุทธ์ เทคนิค ระบบการจัดการ รวมไปถึงปรัชญาและเครื่องมือในการแก้ปัญหาขององค์กร สาเหตุที่ TQM มีความสำคัญก็เพราะการเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิตการตลาด และการเงิน เนื่องจากองค์กรต้องการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อต่อสู้กับการแข่งขัน โดยมีกระแสโลกาภิวัตน์เป็นตัวเร่งตลาดและการแข่งขันเปิดกว้างออกอย่างไร้พรมแดน องค์กรต้องหาทางลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ เพื่อเอาตัวรอดและสร้างความเจริญก้าวหน้า ประกอบกับมีตัวอย่างความสำเร็จของ TQM จากกิจการต่าง ๆ ทั้งในประเทศญี่ปุ่น ประเทศตะวันตกและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549)

โครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบที่สำคัญของ TQM สำหรับสถาบันการศึกษา รายละเอียดของ TQM สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

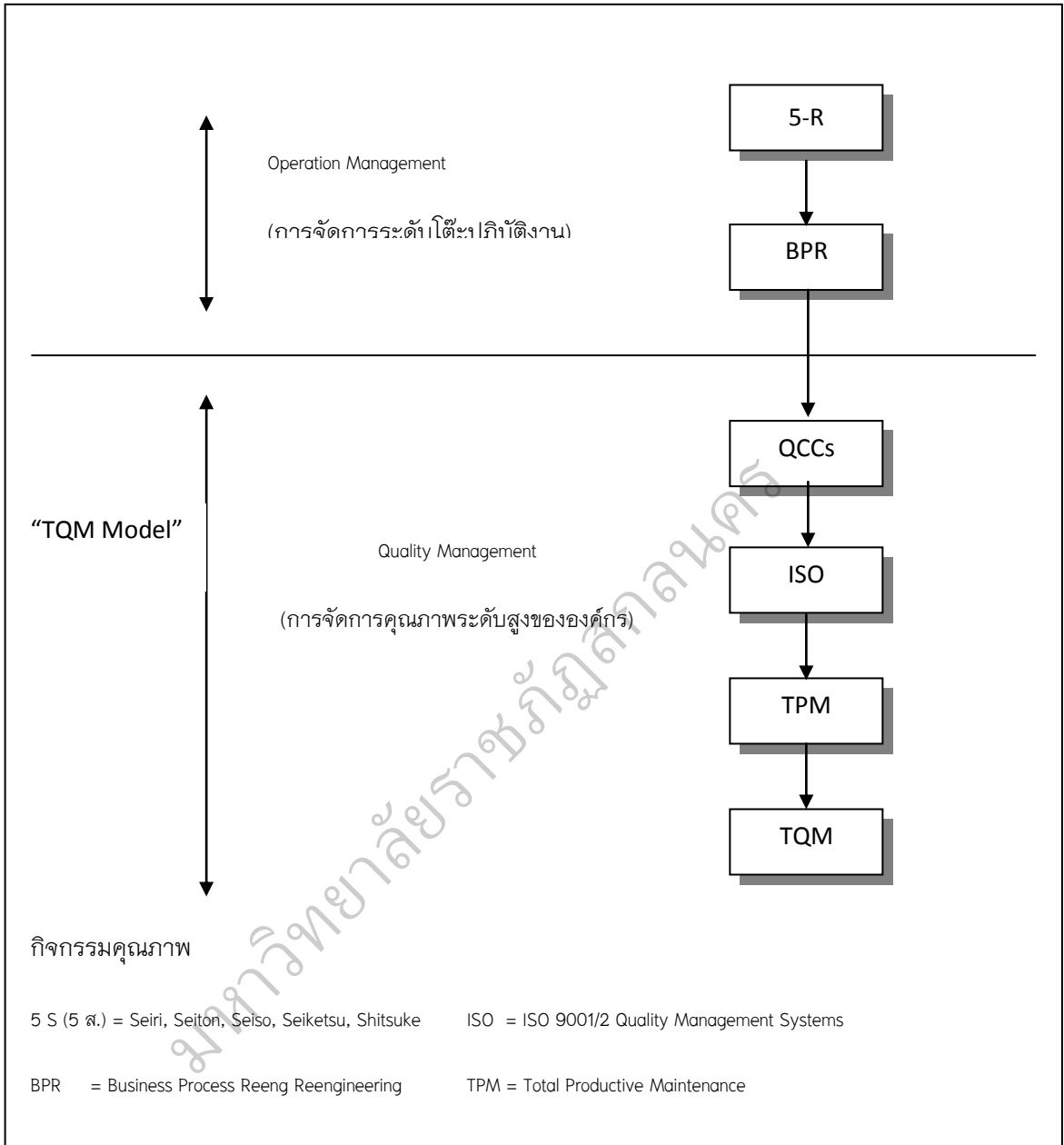
1. การพิจารณา TQM การรวมที่เป็นแนวคิดเชิงระบบ (Systematic approach) เราจะต้องไม่ลืมว่า ระบบของสถาบันการศึกษา (Educational system) แทบทั้งสิ้น กล่าวคือ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ หน่วยงานนำเข้า (input) หน่วยกระบวนการผลิต (Processing units) และผลลัพธ์ (Outputs) ซึ่งถ้าพิจารณาในรายละเอียดที่เพิ่มเติมแล้วองค์ประกอบเหล่านี้ มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับภาคการผลิตของอุตสาหกรรมและการบริการเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นโครงสร้างหลักของระบบ TQM สำหรับภาคการศึกษาจึงมีหลักการพื้นฐานเช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรม



ภาพประกอบ 3 แนวคิดเชิงระบบ TQM

ที่มา : Lewis and Smit (1994, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

2. เมื่อพิจารณาจากหน่วยโครงสร้างของกิจกรรมคุณภาพหลัก (Basic quality units) Feigenbaum (1991, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วยการบริหารหน่วยกิจกรรมคุณภาพหลักจากระดับต้นสู่ระดับสูงสุดเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างกิจกรรมคุณภาพหลัก TQM
 ที่มา : Lewis and Smit (1994, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

การบริหารคุณภาพรวม (TQM) เกี่ยวข้องกับการค้นหาคุณภาพในองค์การ โดยมีปรัชญาการดำเนินงานที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ไม่ควรหยุดผลักดันในการปรับปรุง โดยมีการพัฒนาปรับปรุงต่อเนื่อง
2. การร่วมมือของบุคลากรทุกคนภายในองค์การ
3. เป้าหมายด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือทำเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

หลักการบริหาร (TQM)

1. ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย หรือการใช้เทคนิคอื่น ๆ
2. ออกแบบสินค้าหรือบริการตามที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. ออกแบบกระบวนการที่ง่ายเพื่อให้งานที่ออกมาถูกต้อง กำหนดวิธีการป้องกันข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น
4. เก็บผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ
5. มีการขายความคิดและช่องทางการให้บริการอย่างหลากหลายเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

แนวคิดและภาพรวมของ (TQM)

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)
2. การเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขัน (Competitive benchmarking)
3. มอบอำนาจให้แก่ผู้ให้บริการ (Employee empowerment)
4. วิธีการทำงานเป็นทีม (Team approach)
5. การตัดสินใจโดยใช้พื้นฐานของข้อเท็จจริง (Decision based on fact rather than opinion)
6. ความรู้ในตัวเครื่องมือ (Knowledge of tools)
7. คุณภาพของผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier quality)
8. ผู้ชนะเลิศ (Champion)
9. คุณภาพแหล่งที่ผลิต (Quality at the source)
10. ผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier)

ตาราง 2 เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมขององค์การที่ใช้หลัก TQM และวัฒนธรรม
องค์การแบบดั้งเดิม

หลักเกณฑ์	แบบดั้งเดิม	TQM
พันธกิจโดยรวม	ผลตอบแทนจากการลงทุนสูงสุด	สร้างความพอใจให้สอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
วัตถุประสงค์	เน้นความสำคัญในระยะสั้น	ความสมดุลระหว่างระยะยาวและระยะสั้น
การจัดการ	ไม่เป็นระบบเปิด แต่บางทีก็เป็นวัตถุประสงค์ที่ไม่เป็นไปตามที่วางแผนเอาไว้ หรือเกิดความไม่แน่นอน	เป็นระบบเปิด สนับสนุนความคิดเห็น (ตัวป้อนกลับ) จากพนักงานเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดวัตถุประสงค์
บทบาทของผู้จัดการ	ออกกฎระเบียบและข้อบังคับ	เป็นผู้ฝึกสอน จัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมทั้งสร้างความไว้วางใจให้กับทุกฝ่าย
ผู้รับบริการ	ไม่ใช่สิ่งที่มีมาก่อนสิ่งอื่น บางทีอาจจะยังไม่ชัดเจน	เป็นสิ่งที่มีมาก่อนสิ่งอื่นใด เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องจำแนกและทำความเข้าใจ
ปัญหา	กำหนดความรับผิดชอบและบทลงโทษ	ระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข
การแก้ปัญหา	ไม่เป็นระบบ เป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคล	เป็นระบบและทำงานเป็นทีม
การปรับปรุง	ไม่มีกฎเกณฑ์	เป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต	ไม่มีความร่วมมือกัน	สร้างพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน
งาน	รูปแบบแคบ ๆ เฉพาะเจาะจง	รูปแบบกว้าง เน้นความเป็นทีม
จุดสำคัญ	มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์	มุ่งเน้นกระบวนการ

ที่มา : สุนทร พูนพิพัฒน์ (2542, หน้า 16)

อุปสรรคในการนำ TOM มาใช้

1. การขาดคำจำกัดความที่กว้างในเรื่องคุณภาพ ขาดความพยายามในการประสานร่วมมือกัน คนทำงาน ตรงข้ามกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การพูดกันของคนละหัวข้อ การใช้มาตรฐานในการวัดความสำเร็จที่แตกต่างกัน
2. การขาดการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการเปลี่ยนแปลง
3. การขาดความสนใจในตัวผู้รับบริการ
4. การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร
5. การขาดการให้อำนาจกับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. มุมมองด้านคุณภาพมีลักษณะที่ตายตัวเพียงแค่ระยะสั้น
7. เน้นผลทางด้านการเงินในระยะสั้น
8. การมีนโยบายภายในและข้อกำหนดที่มากเกินไป
9. การขาดการกระตุ้นที่ดี
10. การขาดการอุทิศเวลาในการทำงานให้เกิดคุณภาพ
11. การขาดความเป็นผู้นำ

ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับ TQM

1. การไม่สามารถเข้าใจในการดำเนินต่อไป ของ TQM คือ การสนับสนุนความกระตือรือร้นอาจจะเน้นความสนใจในคุณภาพ
2. TQM อาจจะไม่ได้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์อื่น ๆ ที่สำคัญขององค์กร
3. การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอาจจะไม่ได้เชื่อมโยงกับปฏิบัติการทางการตลาด
4. เกิดความล้มเหลวในการวางแผนของ TQM

การแก้ปัญหา

- ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหาและกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง
- ขั้นที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา
- ขั้นที่ 4 กำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด
- ขั้นที่ 5 เลือกแนวทางแก้ไขปัญหา
- ขั้นที่ 6 การนำแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้เลือกไว้ไปปฏิบัติ
- ขั้นที่ 7 ตรวจสอบแนวทางแก้ไขปัญหาว່สามารถแก้ไขได้สำเร็จหรือไม่

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ TQM

การนำหลัก TQM มาใช้ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะ TQM เป็นเรื่องที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นถึงแม้ผู้บริหารจะดำเนินการตามขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติแบบเปิดตำราทำ (Open Book Approach) แล้วก็ตาม โครงการ TQM ก็อาจจะมีผลล้มเหลวได้ เพราะผู้ปฏิบัติขาดความเข้าใจ และไม่ตระหนักถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่เรียกว่า กุญแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) โดยการนำ TQM มาประยุกต์จนประสบความสำเร็จซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้ (พันธ์ศักดิ์ พลสามรัมย์, 2543, หน้า 11)

1. ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) เป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำ TQM เนื่องจาก TQM เป็นปรัชญาในการบริหารจึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่คิดขึ้นเอง หรือทำงานแบบครั้งต่อครั้ง และจะต้องมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน
 2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น (Faith and Commitment) ในหลักการและความสำเร็จของ TQM ทำให้สมาชิกทุกคนร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาและผ่านอุปสรรคต่าง ๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์การ TQM ต้องอาศัยความทุ่มเทและเสียสละอย่างมากและต้องเกิดขึ้นจากความเข้าใจอย่างแท้จริง
 3. ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารและสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีความเป็นผู้นำในตนเองโดยมีการตัดสินใจอย่างถูกต้องโดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบทั้งในการทำงาน การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง การรับผิดชอบ ในการกระทำของตนและผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง
 4. ความกล้า (Courage) เป็นพื้นฐานสำคัญของการเป็นผู้นำ การสร้างสรรค์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะต้องคิดนอกกรอบ โดยสมาชิก TQM จะต้องกล้าที่จะตัดสินใจ เปลี่ยนแปลง รับผิดชอบและแก้ไขการดำเนินงานของตนเองได้เป็นอย่างดี
 5. การบริหารระบบ (System Management) TQM เป็นงานที่ต้องมีการวางแผนและระบบบริหารงานร่วมกันทั้งองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนแม่บทรวมซึ่งมีความครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและต้องยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับข้อจำกัดและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์
- ดังนั้นความสำเร็จในการทำ TQM นั้นจึงอยู่ที่คน ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมั่นพร้อมที่จะเรียนรู้ในการทำงาน และผู้บริหารต้องไม่ใจร้อน เพราะการสร้างองค์การ TQM

จะเริ่มเกิดผลที่เป็นรูปธรรมเมื่อเราดำเนินงานจนถึงระดับที่ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรเห็นความสำคัญของคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกในองค์กร TQM จะไม่พอใจต่อคุณภาพ หรือความสำเร็จในปัจจุบันเท่านั้น แต่ต้องหมั่นตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขให้ปฏิบัติงานอย่างก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

หลักการให้บริการแบบครบวงจร

หลักการให้บริการแบบครบวงจร เป็นการให้บริการแบบเชิงรุกที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและใช้ระยะเวลาที่รวดเร็วในการให้บริการในแต่ละครั้ง ประกอบด้วยหลักการ แนวคิดการให้บริการแบบครบวงจร ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2549, หน้า 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อ และผู้มาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือข้อโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น อาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้
เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของ
ตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุง
ระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อที่จะให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุก
แบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง
การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่
จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ
การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้ว
เสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มา
ติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็รีบดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่
ทันที

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความ
คาดหวังที่จะได้รับสินค้าและการบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหาร
งานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมา
ให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนใน
หน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้าง
ชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการ
หนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว
ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจ
ที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการ
ให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมี

ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรม จรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผล ให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และ ได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับ บริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้ บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมาก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็น ลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายาม ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงาน บริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ

ในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะที่เพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อกับสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจหากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้น

1.11 มีวิจาร์ณญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจาร์ณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดีจึงมีคำกล่าวที่ว่า กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่า เป็นสิ่งที่จะต้องมึพฤติกรรมปฏิบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อัจฉริยะดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกรในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับ ผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็น เครื่องเข็ดหน้าซุตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมี มารยาทจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่าง ระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะ ติดต่อขอรับบริการ การคัดเลื้อก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาบ่อน คำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดีแต่จะต้องมี ความชัดเจนชวนฟังจึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้ บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับ บริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิในการให้บริการ ผู้ให้บริการอาจแสดง อารมณ์ตอบโต้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปลักษณ์ที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้วยอมทำให้ ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้า

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของ ผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการ มีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น ซึ่งจะปฏิเสธความรับผิดชอบก่อนไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่น ในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

อย่างไร ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือก คุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ความซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่าง ถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษา คำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นส่วยอดปรารถนา ของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของ การ ให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของ การให้บริการ คือ การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือ การกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับ บริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการ บริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่าง จากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือ การอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และ ไม่อาจสัมผัสผิวก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการ ล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการ ก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือ ประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับ ความ ต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการ มีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัด ในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็น

ต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน กันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายหลาย ๆ อย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึก อบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากการรับบริการเสนอบริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ให้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ให้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็น

ค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Weber, (1966, p. 340 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 13)

นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญคือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาอย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

(2550, หน้า 1-2) กล่าวว่า การบริการคือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อัจฉริยะไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นสิ่งที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึงลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรจะให้ทราบว่าต้องติดต่อได้ที่ไหนและจะต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อัจฉริยะดี และมารยาทงาม

4. การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุดแต่ไม่ยอมให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน ได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกันแต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550, หน้า 3) กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าเพียงพอหรือไม่ ดังนี้

1. Quality การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. Speed การบริการทันที่ ไม่ทำให้ผู้รับบริการรอ
3. Attitude ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. Value สร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. Convenience ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
6. Security ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัย
7. Support หรือ Help เราพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการหรือไม่
8. Expertise ถามตัวเองว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่ทำหรือไม่
9. Personal touch พยายามสร้างความรู้สึมห่วงใยผู้รับบริการ
10. Information รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจและไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด
11. Courtesy ไม่แสดงท่าหญิงกับผู้รับบริการ
12. Readiness มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ
13. Willingness มีความเต็มใจในการทำงาน

Millet (1954, p. 97 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20)

กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน

ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานถึงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตาราง 3 การสังเคราะห์แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	ตัวแปรตามในการวิจัย คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง																	ค่า ความถี่
		การเป็นไทย	บุคลิกภาพองค์กร	จรรยาบรรณอาจารย์	จรรยาบรรณบุคลากร	จรรยาบรรณบัณฑิต	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	จิตตปัญญาศึกษา	
1	ด้านความไว้วางใจ		✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓			✓		✓	11
2	ด้านความพร้อมให้บริการ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	15
3	ด้านความสามารถให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	16
4	ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ					✓											✓		2
5	ด้านความมีอัธยาศัย	✓	✓	✓	✓	✓			✓					✓		✓		✓	10
6	ด้านการสร้างความสัมพันธ์			✓	✓	✓		✓				✓					✓		5
7	ด้านความเชื่อถือได้		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓		✓	✓		11
8	ด้านความมั่นคงปลอดภัย			✓		✓											✓		3
9	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓				✓	11
10	ด้านการสร้างความสัมพันธ์		✓			✓											✓		3

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปรตามในการวิจัย คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง																	ค่า ความถี่		
		วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์	ศิริวรรณ เสรีรัตน์	สลิต สัชฌุกร	สมชาย ภาคภาสน์	สุดาทวง เรืองรุจิระ	โสภณ พึ่งไชย	สมชาติ กิจขรรณง	อนุวัฒน์ สุภชาติ	อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล	Gerson	Gronroos	Kotler	Millet	Parasuraman	Peter	Weber				
1	ด้านความไว้วางใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					16
2	ด้านความพร้อมให้บริการ		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					14
3	ด้านความสามารถให้บริการ	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓						10
4	ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ		✓											✓							2
5	ด้านความมีอัธยาศัย		✓			✓	✓	✓	✓					✓							6
6	ด้านการสร้างความสัมพันธ์		✓					✓													2
7	ด้านความเชื่อถือได้	✓		✓		✓			✓					✓	✓						6
8	ด้านความมั่นคงปลอดภัย											✓		✓							2
9	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ		✓			✓		✓		✓	✓			✓	✓						7
10	ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้		✓											✓							2

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

สรุปผลการสังเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาการสังเคราะห์คุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัยเสมอภาคและเป็นธรรมให้ บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันเกิดความเป็นธรรมและให้ความสำคัญกับตัวบุคคล หรือผู้รับบริการเป็นสำคัญที่สุด และมีมาตรฐานแนวทางในการดำเนินกิจกรรมไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสามารถให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการอันจะเป็นการกำหนดให้เกิดเป็นแม่แบบที่ดีของการนำไปเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ ซึ่งมีความสอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ (จารุบุญณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

ความหมายการเข้าถึงบริการ

การเข้าถึงบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ เกิดความสะดวกสบาย และได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม

แนวคิดการเข้าถึงบริการ

แนวคิดการเข้าถึงบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

Penchansky and Thomas, (1961, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 21) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ดังนั้น ความเข้าใจถึงบริการจึงมีบทบาทสูงมากที่จะช่วยให้พนักงานบริการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ ถูกต้องตรงตามนโยบายคุณภาพของอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้เกิดมีมาตรฐานในการทำงาน โดยขั้นต้นควรเข้าใจความหมายของคำว่าให้บริการ (Service) ดังนี้

S = Smile สิ่งแรกที่พนักงานต้องยิ้มเป็น และยิ้มอย่างเป็นมิตร อันแสดงถึงยิ้มสยามที่ชาวต่างชาติให้ความชื่นชม

E = Eye Contact เมื่อพนักงานยิ้มให้กับผู้รับบริการแล้ว ต่อมาก็ต้องตามด้วยการสบสายตาหรือการมองหน้าและกล่าวคำทักทาย

R = Remember เมื่อยิ้มแล้ว สบตาแล้ว กล่าวคำทักทายพร้อมเรียกชื่อด้วยจะถือเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะหากพนักงานสามารถจำชื่อได้ จุดนี้คือสุดยอดแห่งการบริการ

V = Viewing การมองดูไปรอบ ๆ เอาใจใส่คือสิ่งจำเป็นอีกข้อหนึ่ง

I = Information การให้ข้อมูลและการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ ที่ถูกต้องถือเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งไม่น้อย เพราะพนักงานที่มีข้อมูลบริษัทมากยิ่งขึ้นทำให้ไขข้อข้องใจของผู้รับบริการมากขึ้นเท่านั้น

C = Courtesy ความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริการผู้ให้บริการจงอย่าลืมทำตัวเสมอผู้รับบริการ ถึงแม้จะสนิทสนมกันมากแค่ไหนก็ตาม

E = Empathy รู้จักกาลเทศะ และเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการว่ากำลังต้องการอะไร

เหล่านี้คือ สิ่งที่ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ต้องทำความเข้าใจแล้ใส่ใจ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ก็จะช่วยยกระดับการบริการของตนเองและบริษัทได้เป็นอย่างมากเพราะการที่จะเข้าถึงการบริการได้นั้นจะเป็นกุญแจที่สำคัญจะนำพาไปสู่การบริการที่ดี จำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่จะมาสนับสนุนในหลาย ๆ ด้าน การเข้าถึงบริการก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อจะทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพอีกทั้งยังเป็นการตอบสนองและหยิบยื่นความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บริบทสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ส่งเสริมให้มีการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยเป็นโครงการร่วมกันระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาที่เปิดสอนในขณะนั้นคือ การบริหารการศึกษา ผู้จบการศึกษาจะได้รับปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนสถานที่เรียนคือมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ออกบังคับให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ก็เริ่มสร้างหลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษาขึ้น และเป็นหนึ่งในหลาย ๆ สถาบันราชภัฏรุ่นแรก ๆ ที่ได้ผ่านการอนุมัติหลักสูตรจาก ก.พ. เมื่อ พ.ศ. 2541

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เปิดรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 1 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2541

ปีการศึกษา 2545 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา และหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ปีการศึกษา 2548 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา

ปีการศึกษา 2549 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาศาสตร์ศึกษา ภาควิชา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ศูนย์ธาดูปนม และหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารทางการศึกษา

ปีการศึกษา 2551 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2552 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอาชีพ อุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2553 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัย หลักสูตรและการสอน และสาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา เปิดรับนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีวเคมี

ปีการศึกษา 2554 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำ
ทางการบริหารการศึกษา ปรัษณาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิจัยหลักสูตรและการสอน และสาขา
วิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา เปิดรับนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน สาขาวิชาการวิจัย
และพัฒนาการศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาก และสาขาวิชา
การจัดการอาชีวอุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ และ
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู

ปีการศึกษา 2555 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำ
ทางการบริหารการศึกษา ปรัษณาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิจัยหลักสูตรและการสอน สาขาวิชา
ฟิสิกส์และสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา เปิดรับนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์
การพัฒนาก และสาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาฟิสิกส์ และสาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี และหลักสูตร
ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาวิชาชีพครู

ปีการศึกษา 2556 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำ
ทางการบริหารการศึกษา ปรัษณาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนา
การศึกษา และสาขาวิชาการบริหารการพัฒนา เปิดรับนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์และสาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

ปีการศึกษา 2556 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษาและภาวะผู้นำ ปรัษณาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา และสาขาวิชาฟิสิกส์ เปิดรับนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิจัยและการพัฒนาการศึกษา
สาขาวิชานวัตกรรมกรรมการบริหารการศึกษา และสาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ หลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาอาชีวอุตสาหกรรม หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ และสาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ปรัชญา

สร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของท้องถิ่น
ในระดับสูงและสร้างยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่มุ่งสร้างองค์ความรู้และพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้นำทาง
วิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ค่านิยมหลัก

"ร่วมคิด ร่วมใจ ร่วมทำหน้าที่ อย่างมีความสุข" (4 H's, ประกอบด้วย Head,
Heart and Hand for Healthy Organization)

Head หมายถึง ร่วมคิด ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ได้ข้อสรุปทิศทาง
เดียวกัน

Heart หมายถึง ร่วมใจ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

Hand หมายถึง ร่วมทำ ร่วมทำหน้าที่ ร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจองค์กร

Healthy Organization หมายถึง องค์กรสุขภาพดี องค์กรแห่งความสุข
อย่างมีความสุข

พันธกิจ

1. ผลิตและพัฒนาบุคลากรระดับบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ท้องถิ่น และตลาดแรงงานอาเซียน

2. ให้บริการทางวิชาการและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่ตอบสนองต่อการแก้
ปัญหาของท้องถิ่นและประชาคมอาเซียน

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในท้องถิ่นและกลุ่ม
ประชาคมอาเซียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบัน ให้เป็น
ที่ยอมรับของท้องถิ่น ประเทศ และระดับสากล

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้เป็นที่ยอมรับของ

ท้องถิ่นและสังคม

3. เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นมาตรฐานสากล

4. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปแก้ปัญหาของท้องถิ่น

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น ที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและเครือข่ายการเรียนรู้ คู่คุณธรรม เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีค่านิยมร่วมเป็นกรอบชี้้นำการดำเนินงาน การประสานงาน และการปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งบุคลากร และยึดถือหลักร่วมกัน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมรับผิดชอบ ทั้งนี้ให้บุคลากรภายในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ยั่งยืนทุกระดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้เปิดการสอนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับ ปริญญาเอก ทั้งในภาคปกติและภาคพิเศษ มีหน่วยงานในสังกัด 6 คณะ 4 สำนัก และ 2 สถาบัน มีบุคลากรประกอบ ด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) อาจารย์พิเศษประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2552, หน้า 7)

หลักสูตรการเรียนการสอน

หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ค.ด.)

1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)

2. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนากการศึกษา

3. สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน

4. สาขาวิชาฟิสิกส์

5. สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.)

6. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

7. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

8. สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนากการศึกษา

9. สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

10. สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

11. สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา
12. สาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)

13. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.)

14. สาขาวิชาฟิสิกส์
15. สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี
16. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา

หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต)

17. สาขาวิชาชีพครู

คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

- | | |
|--|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศุภมาศ พนิชศักดิ์พัฒนา | นายกสภา |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ ลิมาภิรักษ์ | อุปนายกสภา |
| 3. นายมณูญ รุดติษฐ์ | ประธานกรรมการ
ส่งเสริมกิจการ
มหาวิทยาลัย |
| 4. นายสรวิศสนธิ บุญโยทยาน | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 5. นายแพทย์สมบูรณ์ จิระวัฒนาสมกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 6. นายขจร จิตสุขุมมงคล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 7. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ เนียมสนิท | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 8. รองศาสตราจารย์สันต์ ธรรมบำรุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 9. นายประพันธ์ เตชะสกุลกิจกูร | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 10. นายชาญวิทย์ พิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 11. นายนฤทธิ คำธิศรี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 12. นายประพนธ์ แก้วกำพล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 13. นายปรีชา วังคะฮาด | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 14. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ | อธิการบดี |

15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา	กรรมการสภา
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา ธรรมวินทร	กรรมการสภา
17. อาจารย์ ดร.มาลี ศรีพรหม	กรรมการสภา
18. อาจารย์ ดร.อุบลศิลป์ โพธิ์พรหม	กรรมการสภา
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวรรษ ลีตะวัน	กรรมการสภา
20. อาจารย์สมชาย พรหมโคตร	กรรมการสภา
21. อาจารย์บุญส่ง วงศ์คำ	กรรมการสภา
22. นสพ.จักรพรรดิ ประชาชิต	กรรมการสภา
23. นายปริญญา รจนา	ประธานสภา คณาจารย์
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วงษ์สวัสดิ์	กรรมการและ เลขานุการสภา

โครงสร้างการบริหาร คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ประธานกรรมการ
2. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	กรรมการ
3. คณบดีคณะครุศาสตร์	กรรมการ
4. คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กรรมการ
5. คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
6. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
7. คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	กรรมการ
8. คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	กรรมการ
9. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ครุศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษาและภาวะผู้นำ	กรรมการ
10. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ปรัชญาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร และการพัฒนาการศึกษา	กรรมการ

11. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยหลักสูตร
และการสอน กรรมการ
12. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพัฒนา กรรมการ
13. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ กรรมการ
14. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา กรรมการ
15. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตร
และการสอน กรรมการ
16. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย
และพัฒนาการศึกษา กรรมการ
17. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรม
การบริการการศึกษา กรรมการ
18. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน
วิทยาศาสตร์ กรรมการ
19. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย
และพัฒนาการศึกษา กรรมการ

20. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา กรรมการ
21. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
และการพัฒนาอาชีพอุตสาหกรรม กรรมการ
22. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กรรมการ
23. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์ศึกษา กรรมการ
24. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ กรรมการ
25. ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
สารสนเทศและเทคโนโลยี กรรมการ
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ กองสาสนะ กรรมการ
27. ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงค์ กรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวรรษ สีตะวัน กรรมการ
29. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา กรรมการ
30. ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย กรรมการและ
เลขานุการ
31. รองผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
ฝ่ายวิชาการและการวิจัย กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารบัณฑิตศึกษา

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพนันนา | ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวรรณ คำหาญ | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
และวิจัย |
| 3. อาจารย์ภคพล คติวัฒน์ | รองผู้อำนวยการฝ่ายแผน
งานและงบประมาณ |
| 4. อาจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข | หัวหน้าสำนักงาน |
| 5. นางสาวลลิตี ทับทิมทอง | เจ้าหน้าที่พัสดุ |
| 6. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ใจบุญ | หัวหน้างานประกันคุณภาพ |
| 7. อาจารย์ญาตาวี ไชยมาตย์ | หัวหน้างานธุรการและงาน
สารบรรณ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ภาวะบุตร | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา คัมภีรปกรณ์ | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สายันต์ บุญใบ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ โพธิวัฒน์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ไพไหล | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์ | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา สุวรรณไตรย์ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน

- | | |
|---|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร บุญใช้ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถาดทอง ปานศุภวัชร | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรมาวดี เจริญรัชต์ | กรรมการ |

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 5. อาจารย์ ดร.อุษา ปราบหงษ์ | กรรมการ |
| 6. อาจารย์ ดร.พจมาน ชำนาญกิจ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ทนต์ศักดิ์ คุ้มไข่น้ำ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.เฉลิมชัย รัตนประยูร | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.พรเทพ เสถียรนพเก้า | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง คันทิ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพนนา | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวรรษ สีตะวัน | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.สุวิช ษมาพิสุทธิ์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวรรณ คำหาญ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสีนนท์ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.ปรีดา วิปชชา | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.โสภัสย์ วรวิวัฒน์ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ภาวะบุตร | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สายันต์ บุญใบ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ โพธิ์วัฒน์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา สุวรรณไตรย์ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ไพใหญ่ | กรรมการ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพลินพิศ ธรรมรัตน์ | กรรมการ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อุษา ปราบหงษ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา วงศ์อนุสิทธิ์ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร บุญใช้ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.พจมาน ชำนาญกิจ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนากการศึกษา

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารศรี กลางประพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร สมสมัย | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.พูนสิน ประค้ำมินทร์ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.บุบผา อยู่ทรัพย์ | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.สมัคร เยาวกรณ์ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แจ่มจันทร์ สุวรรณรงค์ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิภา ฉลากบาง | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา นาแพงหมื่น | กรรมการ |
| 5. รองศาสตราจารย์สันติวัฒน์ พันทา | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ หันไชยงวา | กรรมการ |
| 7. อาจารย์นวพร วรรณทอง | กรรมการ |
| 8. อาจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ สมศรีสุข | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์อนันต์ ปานศุภวัชร | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์ ดร.อุปกัมภ์ โพธิกนิษฐ์ | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์อรุณ โมนิตระกูล | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจित นามโคตร | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถาดทอง ปานศุภวัชร | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. อาจารย์ปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง | รักษาการแทน
ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ การุณย์ลัญจกร | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.ปฐิศา วิปชชา | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พุ่มศรี ภัคดีสุวรรณ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ เจริญสุข | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ชาวสีจาน | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชาศาสตร์ มีเกาะ | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.วิจิตรา สุจริต | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.โสภัช วรรณวัฒน์ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง ดันธิ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิศัย พรหมเทพ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.ชงจุฑา สุวรรณประเสริฐ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาฟิสิกส์

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเริง ดันธิ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพนนา | กรรมการ |

- | | |
|---|-------------------------|
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ทศวรรษ สีตะวัน | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.สุวิช ษมาพิสุทธิ์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวรรณ คำหาญ | กรรมการและ
เลขานุการ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จ่านง วงษ์ชาชม | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชาวชายโขง | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ ดร.วิชญ์วัชฎ์ เชาวน์รนาท | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.สุขสถิตย์ มีสถิตย์ | กรรมการ |
| 5. อาจารย์ ดร.สุทิดา ชองเหล็กนอก | กรรมการและ
เลขานุการ |

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มุ่งผลิตบัณฑิต

ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ
2. มีความขยัน อดทน และซื่อสัตย์ในการทำงาน
3. มีความสามารถในการสร้างอาชีพ จากวิชาชีพที่ได้ศึกษามา
4. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพและจรรยาบรรณความเป็นไทย

การจัดการเรียนการสอน

จัดการเรียนการสอน ภาคปกติ ภาคพิเศษ ปริญญาโท ปริญญาเอก และ
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู จัดการเรียนการสอน วันจันทร์ – วัน
อาทิตย์

ตาราง 4 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษาที่ขออนุมัติผล
การศึกษาสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีการศึกษา 2557

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต						
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	114	91	-	5	-	18
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	187	135	-	16	-	36
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2555	40	34	-	1	-	5
ภาคเรียนที่ 2/2555	40	25	1	4	-	10
ภาคเรียนที่ 3/2555	40	8	10	1	-	21
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 2/2556	45	-	-	3	-	42
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	44	-	-	7	-	37
รวม	510	293	11	37	-	169
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต						
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	17	10	1	2	-	4
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	16	11	-	-	-	5
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	22	7	6	1	-	8
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)	40	31	3	1	-	5
ภาคเรียนที่ 2/2556	20	-	-	-	-	20
รวม	75	28	7	3	-	37

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษาทั้งหมด	อนุมัติแล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพักการเรียน	คงเหลือกำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)						
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน	53	27	1	-	-	25
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอนวิทยาศาสตร์	9	4	-	1	-	4
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน (3/2553)	7	2	-	-	-	5
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)						
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน	47	9	1	2	-	35
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ	42	15	-	8	1	18
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอนคณิตศาสตร์	15	11	-	1	-	3
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)						
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน (1/2555)	40	2	-	1	-	37
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน (2/2555)	5	-	-	-	-	5
- แผนกการพัฒนาหลักสูตรและการสอน (3/2555)	21	-	-	-	-	21
รวม	239	70	2	13	1	153

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตรศึกษา เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	2	-	-	-	-	2
รวม	2	-	-	-	-	2
สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ เข้าปี 2552 (ภาคพิเศษ)	-	-	-	-	-	-
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	48	37	-	2	-	9
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	64	47	1	3	-	13
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2555	40	32	-	2	-	6
ภาคเรียนที่ 2/2555	14	13	-	-	-	1
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 2/2556	40	-	-	-	-	40
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	16	-	-	1	-	15
รวม	222	129	1	8	-	84
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม เข้าปี 2552 (ภาคพิเศษ)	14	12	-	1	-	1
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	11	2	-	3	-	6
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	9	6	-	1	-	2
เข้าปี 2554 (ภาคปกติ)	5	2	-	-	-	3
รวม	39	22	-	5	-	12

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษาทั้งหมด	อนุมัติแล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพักการเรียน	คงเหลือกำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต						
สาขาวิชาฟิสิกส์						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	2	1	-	-	-	1
เข้าปี 2553 (ภาคปกติ)	-	-	-	-	-	-
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	6	1	1	-	-	4
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	1	-	-	-	-	1
เข้าปี 2555 (ภาคปกติ)						
ภาคเรียนที่ 1/2555	6	1	-	-	-	5
ภาคเรียนที่ 2/2555	1	-	-	-	-	1
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	1	-	-	-	-	1
เข้าปี 2557 (ภาคปกติ)	6	-	-	-	-	6
รวม	23	3	1	-	-	19
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต						
สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนากการศึกษา						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	59	37	4	3	-	15
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	39	7	-	1	-	31
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	39	1	5	21	-	12
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 2/2556	37	-	-	-	-	37
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	28	-	-	-	-	28
รวม	202	45	9	25	-	123

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี						
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	21	-	-	1	-	20
เข้าปี 2555 (ภาคปกติ)	2	-	-	-	-	2
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	25	-	-	-	-	25
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	17	-	-	-	-	17
เข้าปี 2557 (ภาคปกติ)	1	-	-	-	-	1
รวม	66	-	-	1	-	65
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา						
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	47	-	-	7	-	40
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	41	-	-	-	-	41
รวม	88	-	-	7	-	81
หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์						
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 2/2556	27	-	-	-	-	27
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	12	-	-	-	-	12
รวม	39	-	-	-	-	39

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	22	3	-	-	-	19
เข้าปี 2553 (ภาคปกติ)	19	5	1	-	-	13
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	13	-	-	-	-	13
เข้าปี 2555 (ภาคปกติ)	5	-	-	-	-	5
รวม	59	8	1	-	-	50
หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา						
เข้าปี 2552 (ภาคพิเศษ)	22	13	2	1	-	6
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	16	9	-	-	-	7
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	19	7	-	2	-	10
เข้าปี 2554 (ภาคปกติ)	8	1	-	3	-	4
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2555	12	-	-	-	-	12
ภาคเรียนที่ 2/2555	4	-	-	-	-	4
หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ						
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	15	-	-	-	-	15
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2557	14	-	-	-	-	14
ภาคเรียนที่ 2/2557	2	-	-	-	-	2
เข้าปี 2557 (ภาคปกติ)	5	-	-	-	-	5
รวม	117	30	2	6	-	79

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา ทั้งหมด	อนุมัติ แล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพัก การเรียน	คงเหลือ กำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา						
เข้าปี 2553 (ภาคพิเศษ)	15	9	-	1	-	5
เข้าปี 2553 (ภาคปกติ)	10	4	-	1	-	5
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	20	-	5	2	-	13
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	15	-	-	4	-	11
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	14	-	-	1	-	13
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	22	-	-	3	-	19
รวม	96	13	5	12	-	66
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาฟิสิกส์						
เข้าปี 2554 (ภาคปกติ)	3	-	-	-	-	3
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	1	-	-	-	-	1
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	1	-	-	-	-	1
รวม	5	-	-	-	-	5
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต						
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา						
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)	11	-	-	3	-	8
เข้าปี 2556 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2556	12	-	-	-	-	12
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	14	-	-	1	-	13
รวม	37	-	-	4	-	33

ตาราง 4 (ต่อ)

สาขา / ประเภทนักศึกษา	นักศึกษาทั้งหมด	อนุมัติแล้ว	ขออนุมัติ	ลาออก	ขอลาพักการเรียน	คงเหลือกำลังศึกษาอยู่
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต						
สาขาวิชาชีพครู						
เข้าปี 2554 (ภาคพิเศษ)	123	99	-	2	-	22
เข้าปี 2555 (ภาคพิเศษ)						
ภาคเรียนที่ 1/2555	101	80	-	-	-	21
ภาคเรียนที่ 2/2555	202	185	-	-	-	17
เข้าปี 2557 (ภาคพิเศษ)	180	-	-	-	-	180
รวม	606	364	-	2	-	240
รวมทั้งสิ้น	2,425	1,005	39	123	1	1,257

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558, (งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558)

ตาราง 5 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

ประเภทนักศึกษา	จำนวน
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต	240
นักศึกษาปริญญาโท	784
นักศึกษาปริญญาเอก	233
รวม	1,257

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558, งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย.

ตาราง 6 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามระดับคุณวุฒิ ดังนี้

ประเภทบุคลากร	จำนวน	คุณวุฒิสูงสุด					รวม
		ประถม	มัธยม	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
ลูกจ้างประจำ	17	-	2	14	1	-	17
พนักงานมหาวิทยาลัย	7	-	-	7	-	-	7
รวม	24	-	2	21	1	-	24

ที่มา : งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร ตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับบัณฑิตศึกษา ที่ 1 / 2558
ประกอบด้วย

1. นางสาววรรณภา เอกพันธ์	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
2. นางสาวจิราวรรณ สาริบุตร	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
3. นางสาวงามวิไล คนไฉ	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
4. นายชูชาติ คุ่มครอง	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
5. นางสาวมาลีรัตน์ ไช้ประภาย	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
6. นางสาวศิวาภรณ์ เก่งสุวรรณ	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
7. นางสาวนุชรา กุลยะ	ตำแหน่ง	พนักงานมหาวิทยาลัย
8. นายอนุสิทธิ์ นนตระอุตร	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
9. นางสาวปรีญา ไกรยะฝ้าย	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
10. นางสาวภัสนรินทร์ โคตรพันธ์	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
11. นางสาวชบา อนันติ	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
12. นายสาธิต สีหาราช	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
13. นางสาวชุลีพร ลาภจิตร	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
14. นางสาวบังอร อินทร์ลี	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
15. นายธีรเวทย์ เพียรธัญญกรณ์	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
16. นายธีรเดช จันทามิ	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
17. นางสาวเกษสุดา คำภูษา	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
18. นายชัชฌ์ทัศน์ พิษขประภาพัทฒน์	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
19. นางสาวผ่องมณี ชีแก้ว	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
20. นางสาวจุฬาลักษณ์ จอมแก้ว	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
21. นางสาวสุกัญญารัตน์ เตือนขาว	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
22. นางสาวศุภกมลภัทร จันทยา	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ
23. นางสาววนิดา จันทรหอม	ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ

24. นางสาวนิสากร สอนพิมพ์พอ ตำแหน่ง ลูกจ้างประจำ

ที่มา : คำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย ที่ 1 / 2558 งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558

ตาราง 7 จำนวนอาคารสถานที่ในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

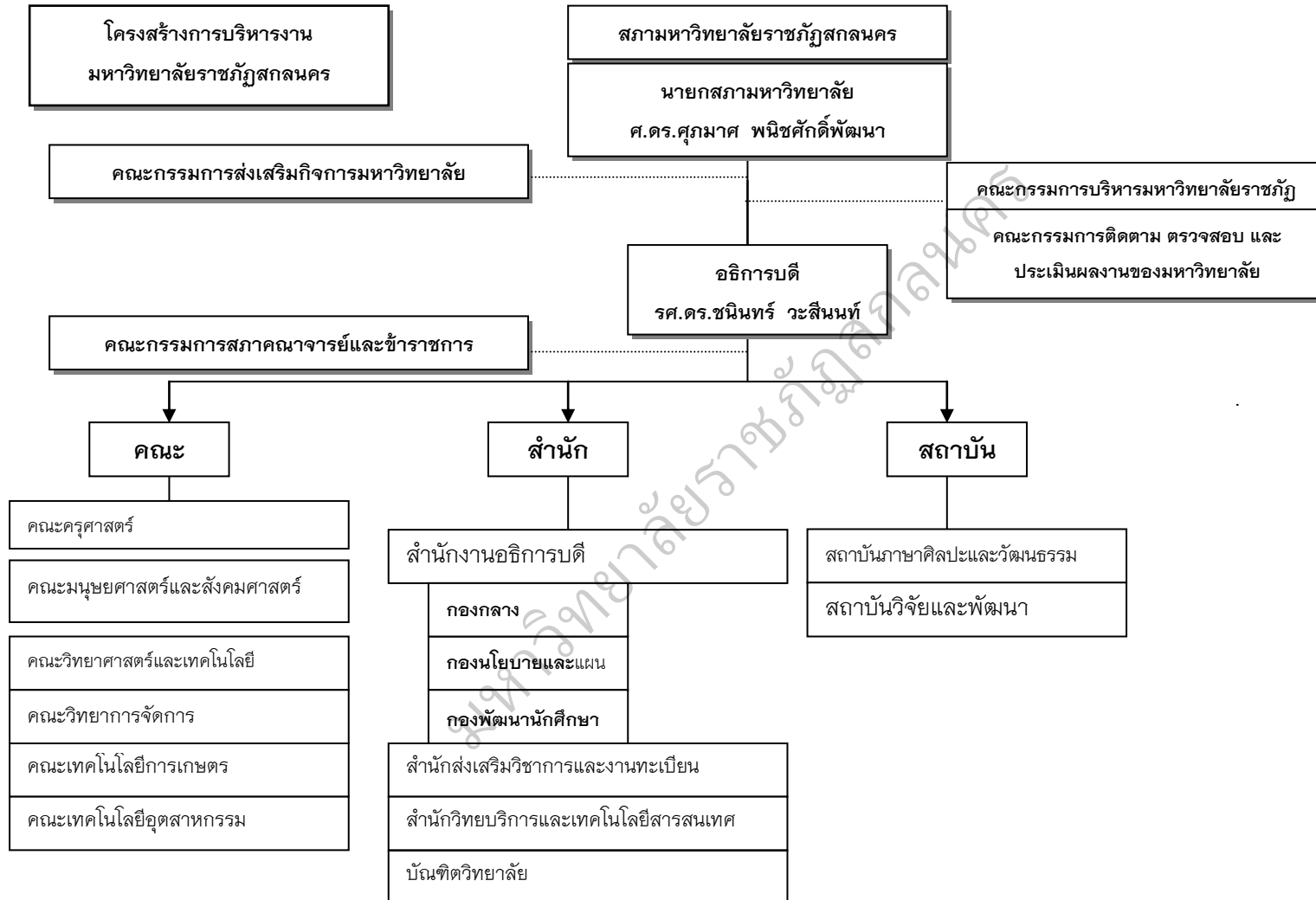
ประเภทอาคารสถานที่	จำนวน
อาคารเรียน	7
ห้องเรียน	20
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2
ห้องสมุด	7
รวม	36

ที่มา : งานพัสดุสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558

ตาราง 8 จำนวนสื่อการเรียนการสอนในสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

ประเภทสื่อการเรียนการสอน	จำนวน
เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์	110
เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (notebook)	18
เครื่องฉายโปรเจคเตอร์	20
เครื่องฉายภาพแบบทึบแสง (visualizer)	20
เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (overhead Projector)	-
รวม	168

ที่มา : งานพัสดุสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่มา : แผนปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2556 (2556, หน้า 6)

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้รอบด้าน มีความสามารถรอบตัวในเชิงการเรียนรู้และวิเคราะห์อย่างมีเหตุมีผลและเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทางการบริหารที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ และมีคุณภาพมีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล เพื่อนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ในการบริหารการพัฒนาประเทศทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยเริ่มดำเนินการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 สามารถผลิตบัณฑิตเพื่อเข้าสู่ระบบการทำงานซึ่งเป็นแรงงานที่สำคัญในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัย และสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้นผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะ เน้นการศึกษาวิจัยและพัฒนา เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ เทคโนโลยี อีกทั้งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และกรรมการประจำสาขาวิชาโดยมีการพัฒนาปรับปรุงให้ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัตราค้ำยันบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ เพื่อขจัดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ปัจจุบันสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วยคณาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การสอนและงานวิจัยที่เป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ยังมีบุคลากรที่มีคุณภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน คอมพิวเตอร์ เอกสารตำรา และห้องปฏิบัติการ ที่เพียงพอสำหรับการเรียนการสอน ซึ่งสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงมีความพร้อมที่จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคมต่อไป (คู่มือบัณฑิตวิทยาลัย, 2555, หน้า 6)

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย

1. การพัฒนาอาจารย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นการพัฒนาพัฒนาทักษะการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักงานบัณฑิต

วิทยาลัยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการสอนของอาจารย์ทุกท่าน พัฒนาทักษะตลอดจนเทคนิคการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ เรื่อง บทบาทความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ในรายวิชาที่รับผิดชอบ

1.2 ชี้แจงปรัชญา วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบัณฑิตวิทยาลัย มอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายละเอียดหลักสูตร คู่มือการศึกษาและหลักสูตร คู่มืออาจารย์ ภาวะเบียบต่าง ๆ

1.3 ส่งเสริมอาจารย์ให้เพิ่มพูนความรู้ สร้างเสริมประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมการสอนและการวิจัยอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงานทางวิชาการและวิชาชีพในองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ หรือ การลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์

2. การพัฒนาทักษะการจัดการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล

2.1 ส่งเสริมอาจารย์ให้มีการเพิ่มพูนความรู้ สร้างเสริมประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมการสอนและการวิจัยอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงานทางวิชาการ

2.2 การเพิ่มพูนทักษะการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2.3 ส่งเสริมการทำวิจัยสร้างองค์ความรู้ใหม่เป็นหลัก และเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ

3. การควบคุมการศึกษา

อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยคณาจารย์บัณฑิตประจำ และอาจารย์บัณฑิตพิเศษ ซึ่งจะต้องมีจำนวนและคุณสมบัติของอาจารย์ในการสอนและการดำเนินการจัดการศึกษา ดังนี้

3.1 จำนวนและคุณสมบัติของอาจารย์ ต้องมีอาจารย์ประจำหลักสูตรตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรแต่ละหลักสูตรต้องทำหน้าที่เป็นอาจารย์ประจำตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรหนึ่งหลักสูตรใดระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก กรณีที่อาจมีความจำเป็นอาจจะเป็นอาจารย์ประจำได้อีกไม่เกิน 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกัน

3.2 อาจารย์ที่เป็นคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาผู้รับผิดชอบหลักสูตร ต้องเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร มีคุณวุฒิปริญญาเอก หรือเทียบเท่าหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์หรือเทียบเท่าในสาขาวิชานั้นหรือสาขาที่สัมพันธ์กัน จำนวนอย่างน้อย 3 คน

4. การรับเข้าศึกษา และการรายงานตัว

มาตรฐานการรับเข้าศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาบัณฑิต หรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรองและคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาพิจารณาแล้วเห็นสมควรรับเข้าศึกษา

4.2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาบัณฑิตหรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง และคณะกรรมการสาขาวิชาเห็นแล้วสมควรรับเข้าศึกษา

4.3 ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษา ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาโทบัณฑิตหรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรองและคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพิจารณาแล้วเห็นสมควรรับเข้าศึกษา

4.4 ระดับปริญญาตรีบัณฑิต ต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาบัณฑิต หรือปริญญาโทบัณฑิต จากสถาบันอุดมศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยรับรองและคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาเห็นแล้วสมควรรับเข้าศึกษา

การรับสมัครและการรับเข้าศึกษา

ใบสมัครหลักฐานประกอบเงื่อนไขอื่น ๆ และการรับเข้าศึกษาให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย ประเภทของนักศึกษา มี 2 ประเภท คือ

1. นักศึกษาสามัญ คือ บุคคลที่บัณฑิตวิทยาลัยรับเข้าเป็นนักศึกษาโดยสมบูรณ์ในแต่ละสาขาวิชา

2. นักศึกษาวินิจฉัย คือ บุคคลที่บัณฑิตวิทยาลัยรับรองเข้าเป็นนักศึกษาหรือทดลองเรียนโดยไม่ขอรับปริญญาหรือประกาศนียบัตร

3. การรายงานตัวเป็นนักศึกษา ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เข้าศึกษาตามประกาศของบัณฑิตวิทยาลัยจะต้องมารายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาตามวันและเวลาที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

การลงทะเบียนวิชาเรียน

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะลงทะเบียนวิชาเรียนใดต้องได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ การลงทะเบียนและอัตราค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนให้เป็นไปตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด นักศึกษาที่เรียนรายวิชาครบหลักสูตรรวมแล้ว แต่ยังไม่สำเร็จการศึกษาและนักศึกษาที่ลาพักการศึกษาจะต้องชำระค่าธรรมเนียมรายภาค การศึกษาและค่ารักษาสถานภาพที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด และการลงทะเบียนรายวิชา วิทยานิพนธ์จะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ

การดำเนินการเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกที่เรียนตามหลักสูตรแผน ก จะเสนอชื่อเรื่องและเค้าโครงวิทยานิพนธ์เพื่ออนุมัติได้เมื่อได้มีการลงทะเบียนครบตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดไว้
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์และเค้าโครงแล้วให้นำเสนอชื่อเรื่องและเค้าโครงวิทยานิพนธ์พร้อมรายนามอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ต่อประธานคณะกรรมการสาขาวิชา เพื่อขอสอบเค้าโครง ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยแต่งตั้งกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย ตัวแทนของสาขา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ / หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิทยานิพนธ์ โดยการเสนอของประธานสาขาวิชา และดำเนินการสอบไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่นักศึกษายื่นคำขอสอบ
4. ประธานสาขาวิชา เสนอเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาที่ผ่านการสอบและการแก้ไขตามมติของคณะกรรมการสอบต่อผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยเพื่ออนุมัติรายงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทราบ

5. หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีใช้สาระสำคัญของเค้าโครงวิทยานิพนธ์ที่ได้รับอนุมัติแล้วนักศึกษายื่นคำขออนุมัติการเปลี่ยนแปลงต่อผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และประธานสาขาวิชา

6. เมื่อได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว ให้นักศึกษาดำเนินการทำวิทยานิพนธ์จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในระหว่างที่นักศึกษาทำวิทยานิพนธ์นักศึกษาจะต้องรายงานความก้าวหน้าต่อกรรมการที่ปรึกษา ประธานสาขาวิชา และผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยตามลำดับตามแบบรายงานที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง

7. เมื่อนักศึกษาดำเนินการวิจัยและเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ภายใต้การกำกับดูแลและคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว ยื่นคำขอสอบปากเปล่าป้องกันวิทยานิพนธ์ต่อผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และประธานสาขาวิชา และให้ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์รายงานผลการสอบต่อผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 15 วัน เพื่อรายงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

8. ในกรณีที่มีการแก้ไขวิทยานิพนธ์หลังจากการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว ให้นักศึกษาแก้ไขและนำเสนอให้กรรมการสอบตรวจรับรองภายใน 30 วัน หรือตามที่คณะกรรมการสอบเห็นสมควร

9. ให้นักศึกษาจัดทำวิทยานิพนธ์สอบผ่านและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสอบแล้วเป็นฉบับสมบูรณ์ 1 เล่ม เสนอคณะกรรมการตรวจรูปแบบที่ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัยแต่งตั้งเพื่อตรวจรูปแบบ เมื่อตรวจและรับรองความถูกต้องแล้ว ให้นักศึกษาจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นรูปแบบเล่มที่สมบูรณ์ส่งสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยจำนวน 10 เล่ม

ขั้นตอนการอนุมัติผลสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ขั้นตอนการขอสอบวิทยานิพนธ์การตรวจรูปแบบและการขออนุมัติผลสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

1. ตรวจจสอบผลการเรียนและการลงทะเบียน
2. ยื่นขอสอบวิทยานิพนธ์ตามแบบฟอร์ม (บ. 1, บ. 4/2)

3. แก้ไขวิทยานิพนธ์ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
4. เมื่อผ่านความเห็นชอบจากประธานหรือกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ให้ยื่นแบบฟอร์ม (บ. 5/1, บ. 5/2) เพื่อส่งตรวจรูปแบบ
5. ส่งกรรมการตรวจรูปแบบ พร้อมแบบฟอร์ม (บ. 5/1, บ. 5/2) ระยะเวลา
ในการตรวจรูปแบบ ครั้งละ 7 วัน
6. แก้ไขรูปแบบวิทยานิพนธ์ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
7. ส่งบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หลังจากแก้ไขตามกรรมการให้
ข้อเสนอแนะแล้ว ให้สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
8. ส่งเข้าเล่มวิทยานิพนธ์พร้อมใบรับรองวิทยานิพนธ์
9. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการส่งเข้าเล่มวิทยานิพนธ์
10. การตีพิมพ์ หรือเผยแพร่บทความวิทยานิพนธ์ นักศึกษาส่งเอกสาร
หนังสือตอบรับการตีพิมพ์หรือหนังสือการตอบรับการเข้าร่วมเสนอผลงานการประชุมทาง
วิชาการต่าง ๆ แก่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการ
บัณฑิตวิทยาลัย
11. นักศึกษาส่งแบบฟอร์มคำร้องขอเสนอชื่อเพื่อพิจารณาอนุมัติสำเร็จ
การศึกษาตามแบบฟอร์ม (บ. 13) ให้สาขาวิชาเพื่อเสนอชื่อผู้ขออนุมัติผลสำเร็จการศึกษา
12. คณะกรรมการสาขาวิชาอนุมัติผลการศึกษา
13. คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติผลสำเร็จการศึกษา
14. คณะกรรมการสภาวิชาการอนุมัติความเห็นชอบให้ปริญญา
15. คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้ปริญญา
16. นักศึกษากรอกแบบฟอร์มขอสำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ให้การสนับสนุนด้านการศึกษา และเสริมทักษะด้าน
คอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยเปิดให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูลทาง
อินเทอร์เน็ต การฝึกทักษะโปรแกรม เป็นสถานที่ในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา
คณาจารย์และบุคลากรภายนอกโดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูล
จำนวน 110 เครื่อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 ห้อง

ห้องสมุด สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และบุคคลภายนอกที่สนใจศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ บริการของห้องสมุด ได้แก่ บริการ ยืม คืน หนังสือ สารสาร วชิยานิพนธ์ เอกสารประกอบการศึกษา การสอนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ บริการสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต และยังเป็นสถานที่ศึกษาค้นคว้าผลงานทางวิชาการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดมีที่นั่งอ่านหนังสือรวม 60 ที่นั่ง เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล จำนวน 5 เครื่อง และมีเจ้าหน้าที่ดูแลห้องสมุดจำนวน 1 คน และมีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการสืบค้น หนังสือ เอกสาร ตำรา และบทความทางวิชาการ งานบริการของห้องสมุด สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วย

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มีทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปเล่ม / สารสนเทศออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัย ประกอบด้วย หนังสือ วชิยานิพนธ์ โครงการศึกษา วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสือออนไลน์ ฐานข้อมูลเฉพาะเรื่องที่เน้นตามทิศทางการพัฒนาของประเทศและทิศทางการวิจัยเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับมหาวิทยาลัย สรุปข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. บริการระบบสนับสนุนการเรียนรู้

ห้องสมุดสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยได้พัฒนาระบบสนับสนุนการเรียนรู้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน การวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคลากรโดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจ รวมทั้งผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามหลักสูตรที่เปิดสอนในบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมทั้งระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยอีกด้วย

3. บริการพัฒนาศักยภาพผู้ใช้

เพื่อให้ผู้ใช้รู้วิธีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการและรวดเร็ว ห้องสมุดสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการเรียนรู้ และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำระบบการสืบค้นสารสนเทศ และยังสามารถตรวจสอบสารสนเทศภายในห้องสมุดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ภายในห้องสมุด

4. บริการบรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าวิจัย

ห้องสมุดสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จัดให้มีบริการบรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าวิจัยเพื่อให้ผู้บริการผู้ใช้เกี่ยวกับการทำงานวิจัย ในการค้นหาข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ให้คำแนะนำการเขียนบรรณานุกรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา และคำแนะนำในการพิมพ์วิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและบุคคลทั่วไป

5. บริการ ยืม คีน

ให้บริการ ยืม คีน กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและบุคคลทั่วไป และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่กำหนดไว้ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศุภศิริ มหวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพของรถโดยสารภาคเหนือ วิ.ไอ.พี ของรถบริษัทขนส่ง และรถร่วมบริษัทขนส่งจำกัด ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดีกว่าผู้ให้บริการเพศชาย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 เมื่อจำแนกตามผู้โดยสารรถโดยสาร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ว่ามีคุณภาพดีกว่ารถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เมื่อจำแนกตามอายุโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 15-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่า มีคุณภาพดีกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดี สูงกว่ากลุ่มอื่น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา / ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดี สูงกว่ากลุ่มอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 เมื่อจำแนกตามรายได้ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่า มีคุณภาพดีสูงกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่สถานภาพสมรสโสด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดีสูงกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรลักษณ์ แผงมณี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตน จำนวน 380 คน และบุคลากร จำนวน 26 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test (Independent samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธรส่วนมากมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการจับต้องได้รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทที่ขอรับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุสูงกว่า 45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจับต้องได้รู้สึกได้ ด้านสุขภาพ ด้านความสามารถ และด้านความเชื่อถือได้มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุอื่น ส่วนผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับอื่น นอกจากนี้ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ระดับอื่น และผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ด้านประโยชน์ทดแทน

การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากกว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการอื่น

เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ และการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ และผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับรวมทั้งความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระดับสูงหรือสูงยิ่งขึ้นเมื่อหาค่าผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการให้บริการที่ได้รับจริง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางลบหรือเชิงผกผันกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของไฮเบอร์สท ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงรูปแบบความต้องการของผู้ป่วยจากการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านระบบการให้บริการ เรื่องของความชัดเจนของระบบการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ สถานที่ ระยะเวลาในการรอคอย และด้านพฤติกรรมในการให้บริการ เช่น ในเรื่องของการให้ข้อมูล อธิบายดี ความเสมอภาค ความสามารถในการรักษา

ภาสกร จันทมงคลเลิศ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการศึกษาสำหรับแนวทางการแก้ไขที่ได้ และประเมินผลจากผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมขององค์กรกรณีศึกษา พบว่า หากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้วจะสามารถปรับลดเวลาให้การกู้ยืมได้จาก 33 วัน เหลือ 19 วัน สำหรับแนวทางปรับปรุงคุณภาพอื่น ๆ ที่ได้สร้างขึ้นแต่ยังมีได้นำไปปฏิบัติใช้จริงได้ถูกประเมินโดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการนำไปปฏิบัติ ด้านประโยชน์ต่อองค์กรกรณีศึกษาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการนำไปปฏิบัติ และด้านความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง พบว่า แนวทางที่จัดทำขึ้นร้อยละ 82.35 มีระดับความง่ายปานกลางถึงง่ายมาก ทุก ๆ แนวทางล้วนมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพสหกรณ์ออมทรัพย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แนวทางโดยรวมร้อยละ 76.47 ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติพอสมควร และทุก ๆ แนวทางที่จัดทำขึ้นล้วนมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก

ธีรพงษ์ ศิริโสสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ของผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค ผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

มยุรา ชูทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการในทรรศนะของบุคลากรที่มาใช้บริการในส่วนของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะด้าน อายุ การศึกษา ไม่แตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี สังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โดยมีระดับชั้นการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีอายุราชการเฉลี่ย 14 ปี ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ งานธุรการ สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในทรรศนะของบุคลากรที่มาใช้บริการนั้น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในลักษณะที่มี

คุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงานต้องมีการปรับปรุง คือ การกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้องชัดเจนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

เมธี มาลา (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้นิสิต บุคลากร และประชาชนภายนอก ออกกำลังกาย เพื่อพัฒนาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
2. เพื่อใช้การพัฒนาการกีฬาพัฒนาความมีจริยธรรม ความมีระเบียบวินัย มีน้ำใจนักกีฬา เคารพกติกาเพื่ออยู่ร่วมกันในสังคมประชาธิปไตยได้อย่างมีความสุข
3. เพื่อพัฒนากีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ กีฬาเพื่อมวลชน กีฬาเพื่อความบันเทิง และกีฬาเพื่อการอาชีพ โดยมีการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬามาใช้อย่างกว้างขวาง
4. เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านกีฬา จัดหา จัดสร้างสื่ออุปกรณ์การกีฬาและสถานที่ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้เข้มแข็ง และสนับสนุนให้องค์กร ภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการกีฬารวมทั้งสร้างเอกภาพการโดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการและทดสอบสมรรถภาพทางกาย และด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่กำลังศึกษาและทำงานสังกัดทุกคณะทุกหน่วยงาน ในภาคการศึกษา 2547 จำนวน 691 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิชนิดเป็นสัดส่วนและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในด้าน เพศ และอายุ มีความแตกต่างกัน มีความ

คาดหวังในการใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการและทดสอบสมรรถภาพทางกายและด้านบทบาท
หน้าที่ศูนย์กีฬาอยู่ในระดับมาก

สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ
บุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงลักษณะส่วน
บุคคลของผู้ให้ข้อมูล ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็น
อาจารย์ และนักศึกษาที่มาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ
ภายนอกประเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ
การให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับมาก
ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงานคณะผลิต
การเกษตรมากที่สุด และน้อยที่สุดสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร
โดยมีลักษณะงานที่ติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม ดูงาน
ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศมากที่สุด ส่วนคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
กองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติการบริการอย่าง
ตั้งใจ และมิติการบริการอย่างเข้าใจ

อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อ
งานทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการศึกษาวิจัย
พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา
ส่วนมากมีความพึงพอใจในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความ
พึงพอใจด้านการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่าง
คณะโดยรวม พบว่า นักศึกษาคณะ วิทยาศาสตร์แตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกับคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และครุศาสตร์อุตสาหกรรมด้านการให้บริการทั่วไป
พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความแตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างหลักสูตรด้านการประมวลผลการศึกษา พบว่า
มีนักศึกษาหลักสูตร 5 ปี มีความแตกต่างกับหลักสูตรเทียบโอน 3 ปี และหลักสูตร 4 ปี
เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชั้นปีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่พบความ
แตกต่าง

นายกา เต็ดขุนทด และศิริพร ทิวะสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการ วิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบ ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประเภทของนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน ความคาดหวัง ของหอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้ 1) จัดบริการให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของ นักศึกษาในด้านการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่สะดวกและรวดเร็ว 2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลายให้ครบทุกสาขาวิชา พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ 3) จัดบริการ เชิงรุกที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา 4) พัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการให้มีความรู้และ ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนวัตกรรมทางการศึกษา และการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 5) ปรับ เปลี่ยนบทบาทของสำนักวิทยบริการให้เป็นศูนย์กลางความรู้และแหล่งค้นคว้าในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือในด้านความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางในภาพรวม พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของหอสมุดกลางทุกด้านในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่างานวิจัยภายในประเทศส่วนใหญ่ ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจในบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการที่จะเข้าถึงบริการ ความมีอัธยาศัยที่ดี ในการบริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในบริการ ความเชื่อถือได้ในบริการ ความมั่นคง และปลอดภัยในบริการ มีความเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี และยังสร้างความสัมพันธ์ได้ ให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการรับบริการ กระบวนการในการรับบริการ ปัญหา ของผู้รับบริการ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ การศึกษาความต้องการ ของผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ

การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ และระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาให้คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นและประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

งานวิจัยต่างประเทศ

Baylock A.R. (1992, อ้างถึงใน สมดา วิจิตรกำธร, 2549, หน้า 60)

มหาวิทยาลัยในแคนาดา ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่เป็นชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลทำใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการส่วนตัว ด้านสังคม ด้านวิชาการ รวมไปถึงสภาวะแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชนพื้นเมืองต้องการให้มีการปรับการบริการที่ดีขึ้นกว่าเกณฑ์ด้าน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ชนพื้นเมือง (Native center) เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้

Hill (1995, อ้างถึงใน สมดา วิจิตรกำธร, 2549, หน้า 60) ได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการและความสะดวกของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่นักศึกษาที่พิการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยวิกเตอเรีย ในประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ถูกสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกต่าง ๆ ครบถ้วนในขณะที่อยู่ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาผู้พิการให้ข้อมูลว่า ขาดความสะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาผู้พิการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบการให้ความช่วยเหลือ ระบบการให้คำปรึกษา และระบบการให้บริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรแยกชนิดการช่วยเหลือนักศึกษาผู้พิการแต่ละประเภทด้วย เช่น การพิการทางสายตา การฟัง การพูด ทางร่างกาย รวมไปถึงนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ด้วย การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาผิวดำ และนักศึกษาผิวดำกับนักศึกษาต่างชาติที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยจำนวนอย่างละเท่า ๆ กัน แล้วนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกัน ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาผิวดำมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวดำและนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า นักศึกษาผิวดำมีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

และบรรยากาศในมหาวิทยาลัยที่ต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงกว่าอีกด้วย

Hou (2005, abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50)

ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ค้าปลีกเครื่องแต่งกายทางอินเทอร์เน็ต และผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อถือและความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดในอินเทอร์เน็ตและการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจค้าปลีกเป็นอย่างมากลูกค้ามีแนวโน้มเสียใจที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและให้ความใส่ใจต่อผลกำไรที่ตนควรจะได้รับจากรูปแบบการบริการทางอินเทอร์เน็ต ผลิตภัณฑ์ด้านเครื่องแต่งกายเป็นประเภทของสินค้าที่สำคัญในการค้าปลีกในโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสำคัญที่ผู้เรียนรู้อินเทอร์เน็ตและผู้สอนอินเทอร์เน็ตต้องเข้าใจว่าปัจจัยใดของคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ก่อนและการมองเห็นและทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไรต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือและความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถสังเกตเห็นความสัมพันธ์ซับซ้อนระหว่างคุณภาพการให้บริการของคนในสมัยก่อน คุณภาพการให้บริการและทัศนคติและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า

Forsythe (2005, abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50)

ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับคือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง หรือราคา และการออกแบบ ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการคาดหวังก่อนซื้อด้วย การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอกต่อการเกิดบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Davis (2005, abstract, อ้างถึงใน ธนกร จินตพล, 2554, หน้า 53)

ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบตลาดภายในต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์กีฬาและสันทนาการในวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผลลัพธ์ไม่สามารถแสดงให้เห็นอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงการตลาดภายในของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ได้ชี้ให้เห็นถึงการพบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและผลที่ตามมาที่หลังบนพื้นฐานความเกี่ยวข้องกับ

องค์กร (พนักงานที่ทำงานเต็มเวลา พนักงานทำงานล่วงเวลา และผู้เข้าร่วมการทดสอบ) ผลลัพธ์จากตารางการถดถอย แสดงให้เห็นถึงมิติของการตลาดภายในได้รับการพัฒนา เพื่อการวิจัยนี้ มีผลกระทบอย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการ

Kim (2005, abstract, อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์, 2553, หน้า 48)

ได้ศึกษารายละเอียดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุและระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า การตอบสนองด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

Shih (2006, p. 141, อ้างถึงใน ธนกร จินตพล, 2554, หน้า 53) ได้ศึกษารายละเอียดเรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติในแบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม ความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทบทวนวิทยานิพนธ์ในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทั้งห้าของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

สรุปได้ว่างานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่นิยมศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการซึ่งส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ความไว้วางใจในการให้บริการ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้บริการ ความสามารถ และ

การเข้าถึงบริการ การมีอัตราที่ยืดต่อการบริการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และมีความน่าเชื่อถือ เข้าใจผู้รับบริการอย่างมั่นคงและปลอดภัย และสัมผัสถึงการบริการ อย่างแท้จริงได้ และการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการภายใต้วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความยืดหยุ่น ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการสร้างสัมผัสได้ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร และคณะกรรมการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในระดับ บัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในการกำหนดทิศทางและนโยบายการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,257 คน (งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,257 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1967, อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 67) และ

ได้ทำการหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาวิชาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารวมกันได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 305 คน

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

(การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ $e=0.05$)

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{1,257}{1 + 1,257(0.05)^2}$$

$$n = 303.43$$

$$= 303.43$$

$$= 305$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ คือ 305 คน

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังตาราง 10

ตาราง 9 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สาขาวิชา	จำนวนประชากร(คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	169	41
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน	37	9
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน	153	37
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา	2	1
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	84	20
สาขาวิชาการจัดการอาชีวอุตสาหกรรม	12	3
สาขาวิชาฟิลิกส์	19	5
สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนการศึกษา	123	30
สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี	65	16
สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา	81	20
สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์	39	9
สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ	79	19
สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน	50	12
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา	66	16
สาขาวิชาฟิลิกส์	5	1
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา	33	8
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู	240	58
รวม	1,257	305

ที่มา : งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพ การให้บริการเพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเครื่องมือที่มีผู้วิจัยในลักษณะใกล้เคียงกันแล้วนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับการบริการ ารรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพให้บริการ ในการวัดเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายคะแนนที่ได้จาก แบบสอบถามของขั้นตอนที่ 2-3 ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุดดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ระดับคะแนน	5
ระดับความคิดเห็นมาก	ระดับคะแนน	4
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ระดับคะแนน	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	ระดับคะแนน	2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว การนำคะแนนไปใช้อธิบาย ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการ อภิปรายผลคำนวณแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับความเห็นเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ย กำหนดออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. ศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการสร้างแบบสอบถามและศึกษาแบบสอบถามที่นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิสร้างไว้แล้วนำข้อมูลที่ได้มาศึกษามาประมวล และพิจารณา กำหนดโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ แล้วเขียนแบบสอบถามฉบับหนึ่งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไขให้เหมาะสม นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording) ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ บัวบาน อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนาผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 3. อาจารย์ ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
 4. อาจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดีผู้ช่วยรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
 5. อาจารย์ภคพล คติวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และการใช้ภาษา จำนวน 5 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item Objective Congruence) แล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป โดยให้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม
- ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 - ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 - ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)
 R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายความว่าข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
 N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้นข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

6. ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบคุณภาพดังต่อไปนี้

6.1 นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม (Item Total Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

6.2 นำแบบสอบถามดังกล่าว ทำการปรับปรุงข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
2. หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's Product Moment Correlation) ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ และรวมคะแนนในแต่ละด้าน (Item Total Correlation) แล้วพิจารณาเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญของสถิติระดับ .05 (ค่า r ตั้งแต่ 0.23 ขึ้นไป)
3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient-Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ .95
4. นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เมื่อได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้ว นำไปพิมพ์เป็นฉบับจริงแล้วใช้เก็บข้อมูลต่อไป
5. ตรวจสอบแบบสอบถามและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและชี้แจงการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง
6. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูล โดยมีการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ระดับลึกของข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการกรอกข้อมูลและวิธีการตรวจแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

พร้อมด้วยแบบสอบถามไปยังนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 ที่ถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้คืนจากกลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อนำไปดำเนินการตามขั้นตอนวิจัยต่อไป

4. ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่ได้มีการกำหนดหัวข้อไว้อย่างกว้าง ๆ ล่วงหน้า โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิต

วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหรือภูมิหลังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับการให้บริการ การได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ โดยผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการเลือกกลุ่มบุคคลสำหรับการสัมภาษณ์ ที่ยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก โดยได้กำหนดแนวคำถามจากกรอบแนวคิดในการวิจัยทั้ง 10 ด้าน ได้แก่

2.1.1 ด้านความไว้วางใจ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการนั้น จะต้องมีความคงที่และมีความไว้วางใจได้ ซึ่งคำนึงถึงความสอดคล้องของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ และควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.1.2 ด้านความพร้อมให้บริการ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีการบริการที่มีความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอมีการวางแผน และการดำเนินการให้บริการอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการบริการ

2.1.3 ด้านความสามารถให้บริการ เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับความสามารถที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะ ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการรวมถึงเทคนิคในการให้บริการที่มีความพิเศษเฉพาะด้าน ความรู้ความเข้าใจในบริการอย่างแท้จริง

2.1.4 ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับกิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินงาน ช่องทางในการที่จะได้รับความสุขหรือความพึงพอใจ ทางที่จะนำไปสู่การได้รับมาซึ่งการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจในการรับบริการอย่างแท้จริงถูกต้องและเหมาะสม

2.1.5 ด้านความมีอัธยาศัย เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับการบริการที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตร และมีความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.1.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับการติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการด้วยการสื่อสาร ภาษา ที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการสร้างความเป็นมิตรที่ดีแก่ผู้รับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

2.1.7 ด้านความเชื่อถือได้ เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับการบริการนั้นมีความซื่อตรงและมีการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและมีความเชื่อถือในบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

2.1.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับกิจกรรมหรือกระบวนการที่มีความปลอดภัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการขอรับบริการหรือการติดต่อเพื่อรับบริการต่าง ๆ เช่น การจัดการเรียนการสอน ห้องเรียน วัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ จากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

2.1.9 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ เป็นแบบสัมพัทธ์ที่เกี่ยวกับการมีความพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว หรือให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.1.10 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับการสร้างความเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้จากการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.1 การสนทนากับผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ เป็นการนำผลการวิจัยในช่วงที่ 1 ไปนำเสนอและเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ที่ยังขาดความสมบูรณ์ พร้อมศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยศึกษาเชิงคุณภาพ และการสัมภาษณ์บุคคล

3.1.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ เลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้รับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งปริญญาโท ปริญญาเอก หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู จำนวน 5 คน และกรรมการบริหารประจำหลักสูตร จำนวน 5 คน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งประเด็นทั้ง 10 ข้อนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดจากผลการวิจัยในช่วงที่ 1 โดยกำหนดเป็นหัวข้อการสัมภาษณ์ ซึ่งได้สังเคราะห์จากบทสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้แล้ว

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานจัดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ดังนี้

3.2.1 ขั้นเตรียมการ

1) ประสานงานกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและกรรมการบริหารประจำหลักสูตรที่รับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยจะทำการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

2) จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ สถานที่ที่การสัมภาษณ์ คือ ห้องสำนักงานประจำสาขาวิชา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยมีอุปกรณ์ที่ใช้ คือ กระดาษ ปากกา และกล้องถ่ายรูป

3) ผู้วิจัยได้กำหนดตัวเองเป็นผู้นำการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยจดบันทึก พร้อมชี้แจงทำความเข้าใจ

3.2.2 ขั้นตอนการ ผู้วิจัยเป็นผู้นำการสัมภาษณ์ โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1) ตรวจสอบสถานที่ ความพร้อมเรื่องสถานที่ และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ บริเวณ

2) สร้างบรรยากาศให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด หรือมุ่งให้บุคคลได้มีการเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3) ให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้พูดแสดงความคิดเห็นตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้โดยเรียงจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แล้วโยงให้เข้ากับประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้

3.2.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการถอดคัดลอกข้อความการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกระดาษจดบันทึก

3.2.4 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1) จัดกลุ่มประเด็นของสาระสำคัญ (Grouping) ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตอบตามกระบวนการในการสัมภาษณ์

2) อธิบาย ขยายความ เรียบเรียงเนื้อความ (Explanation)

3) ตีความในประโยคคำพูดบางคำ (Interpretative)

4) พรรณนาความ (Descriptive)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่สำคัญสำหรับการวิจัย ซึ่งต้องใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เน้นความจริง ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคศึกษา ดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เนื่องจากการให้บริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะพัฒนาให้องค์กรเหล่านี้เจริญเติบโตได้อย่างมีคุณภาพ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการและมีความต้องการที่กลับมาใช้บริการอีกอย่างพึงพอใจ

2. การสัมภาษณ์โดยไม่จำกัดคำตอบ เพื่อที่จะได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เหตุผลของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ และสาเหตุที่ทำให้คุณภาพในการให้บริการลดน้อยลงไป ทิศนคติของผู้รับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย โดยผู้วิจัยจะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดตามความพอใจ และจําถามบางประโยคเพื่อค้นหาคำตอบโดยอาศัยหลักจากกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้

3. การเก็บประวัติ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และกรรมการบริหารประจำหลักสูตรที่ได้รับการให้บริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามจากกรอบแนวคิดทั้ง 10 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

การเข้าถึงข้อมูล

ผู้วิจัยได้แยกรายละเอียดในการพบแหล่งข้อมูลไว้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง การวิจัยดังกล่าว ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพรู้ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก และกรรมการบริหารประจำหลักสูตร ที่ได้รับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจาก ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ โดยการเก็บประวัติ การสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์โดยการไม่จำกัดคำตอบ โดยยึดหลักตามกรอบแนวคิดทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ซึ่งประกอบด้วย บุคคลดังต่อไปนี้

ตาราง 10 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชา	ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์
สาขาวิชานวัตกรรมกรรมการบริหารการศึกษา	นางสาวกรรณา วิฑยาร์ตัน
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	นายพงษ์เทพ โรจน์วิรัตน์
สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี	นางศศธร มาศสถิตย์
สาขาวิชาการบริการการพัฒนา	นายวัชระ อักขระ
หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพรู้	นายศุภวัฒน์ ไชโย
รวม	5

ที่มา : งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558)

ตาราง 11 จำนวนผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ของกรรมการบริหารประจำหลักสูตร

สาขาวิชา	ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา	รศ.ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร
สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท	ผศ.ดร.วัฒนา สุวรรณไตรย์
สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษาระดับปริญญาโท	ผศ.ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาระดับปริญญาโท	ผศ.ดร.สุเทพ การุณย์ลัญจกร
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	ผศ.ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล
รวม	5

ที่มา : งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2558)

การบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล

การเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคคลตามกลุ่มเป้าหมาย ด้วยตนเอง และการจดบันทึกตามประเด็นที่สัมภาษณ์

ในส่วนของการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยจะสอบถามกับบุคคลกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหมาย นำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจ ในประเด็นที่เป็นปัญหาของการวิจัยได้เป็นอย่างดี และกระจ่างชัดเจน ซึ่งใช้วิธีการดังต่อไปนี้ คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวิเคราะห์ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำรหัส และการจัดสร้างหัวข้อ แนวคิด การสืบค้น และการประเมินผลความสำคัญในข้อมูล
2. วิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย โดยใช้วิธีการตีความสร้างข้อสรุปที่มีความเป็นระบบ
3. วิเคราะห์โดยการอธิบายสาเหตุ โดยการเชื่อมโยงชุดข้อมูลตามความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์
4. การตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เปรียบเทียบระหว่าง เวลา สถานที่ บุคคลและเนื้อหาที่แตกต่างกันว่าถ้าหากเวลาต่างกันข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่ ข้อมูลที่ได้ต่างสถานที่กันเหมือนกัน

หรือไม่ และหากบุคคลเปลี่ยนไป ข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่ หากได้ข้อมูลเหมือนกัน แสดงว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

การตรวจสอบข้อมูลมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ให้มั่นใจในความเชื่อถือได้ของข้อมูลและการประเมินคุณภาพของข้อมูลว่าอยู่ในระดับที่สามารถนำมาวิเคราะห์ และตอบปัญหาการวิจัยได้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2549, หน้า 36) เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้ได้เลือกใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (The case of study) ซึ่งมักจะถูกวิพากษ์ในแง่ของความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์, 2546, หน้า 48) ซึ่งอาจเกิดอคติที่มีผลต่อความเที่ยงตรงภายในและภายนอก ความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของการศึกษา จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และการตรวจสอบความถูกต้องความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลจึงต้องเกิดขึ้นตลอดช่วงการศึกษาวิจัย โดยเริ่มต้นจากได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยอย่างเป็นระบบจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการใช้เกณฑ์ประกอบการคัดเลือกกรณีศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding form) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended) ผู้วิจัยนำมารวบรวมจัดหมวดหมู่และเรียงความถี่ (Frequency) ในแต่ละประเด็น
3. ประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

3.1 การคิดวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกความถี่และค่าร้อยละ

3.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 305 คน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อซึ่งใช้เกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ
 - 1.1 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient method) ตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า, 96)
 - 1.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแต่ละด้านใช้เทคนิค Item-total correlation โดยหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 ใช้ (t-test) ชนิด Independent variables
 - 3.2 ใช้ (F-test) ชนิด One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่โดยใช้ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ผู้วิจัยร่างแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ก่อนที่จะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงทัศนะ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ร่างแบบสอบถามแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาเกี่ยวคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 10 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพินนา ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวัณณ์ คำหาญ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.3 อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ใจบุญ หัวหน้างานประกันคุณภาพสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.4 อาจารย์ภาคพล คดีวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.5 อาจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.6 นางสาววรรณภา เอกพันธ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.7 นางสาวจิราวรรณ สาริบุตร ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.8 นายชูชาติ คุ้มครอง ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.9 นางสาวชุลีพร ลาภจิตร ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.10 นายอนุสิทธิ์ นนตระกูล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. ปรับปรุงแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครตามที่คุณผู้เกี่ยวข้องเสนอแนะแล้วนำเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. นำเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครโดยการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นสำหรับการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีคุณภาพต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 12 แนวทางการดำเนินการในด้านความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ความถูกต้อง/ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	แนวทางการดำเนินการสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโทและการศึกษาระดับปริญญาเอก	ขั้นตอนการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย - สร้างหลักฐานเป็นลำดับไป - ให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บข้อมูล - การเก็บข้อมูล - การเขียนรายงาน
ความเที่ยงตรงภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - การหาแบบแผนจากปรากฏการณ์ - การสร้างคำอธิบาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์ข้อมูล - การวิเคราะห์ข้อมูล
ความเที่ยงตรงภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาซ้ำ 	<ul style="list-style-type: none"> - การออกแบบงานวิจัย
ความเชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> - การทำแนวทางของการศึกษาเฉพาะกรณี - การสร้างฐานข้อมูลของกรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บข้อมูล - การเก็บข้อมูล

ที่มา : Yin (1994, pp. 28-29, อ้างถึงในเมทีนี พงษ์เวช, 2552, หน้า 12)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 5 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 305 ฉบับ ได้รับกลับคืนทั้งหมด 305 ฉบับ ได้ตรวจความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับการให้บริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n = 305)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	141	46.2
- หญิง	164	53.8
2. อายุ		
- 20 – 30 ปี	108	35.4
- 31 – 40 ปี	129	42.3
- 41 – 50 ปี	42	13.8
- 51 ปีขึ้นไป	26	8.5
3. ประเภทนักศึกษา		
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	58	19.0
- นักศึกษาปริญญาโท	191	62.6
- นักศึกษาปริญญาเอก	56	18.4
4. ระดับการศึกษา		
- อนุปริญญา หรือ ปวส.	6	2.0
- ปริญญาตรี	243	79.7
- ปริญญาโทขึ้นไป	56	18.4

ตาราง 13 (ต่อ)

(n = 305)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
- นักศึกษา	14	4.6
- ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	249	81.6
- ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	8	2.6
- บริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)	13	4.3
- เกษตรกรรม	21	6.9
6. การได้รับบริการ		
- มาก (ได้รับบริการติดต่อทุกเดือน)	226	74.1
- ปานกลาง (ติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน)	64	21.0
- น้อย (ได้รับบริการ 1 ครั้ง / ภาคเรียน)	15	4.9
7. การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์		
- มาก (รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน)	73	23.9
- ปานกลาง (รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน)	225	73.8
- น้อย (รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน)	7	2.3
รวม	305	100.0

จากตาราง 13 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม ของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด 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

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 14 – 24

ตาราง 14 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	ด้านความไว้วางใจ	4.12	0.37	มาก
2.	ด้านความพร้อมให้บริการ	4.29	0.39	มาก
3.	ด้านความสามารถให้บริการ	4.11	0.42	มาก
4.	ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	4.07	0.57	มาก
5.	ด้านความมีอัธยาศัย	4.11	0.50	มาก
6.	ด้านการสร้างความสัมพันธ์	4.38	0.51	มาก
7.	ด้านความเชื่อถือได้	4.24	0.27	มาก
8.	ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.30	0.41	มาก
9.	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	4.38	0.31	มาก
10.	ด้านการสร้างความสัมพันธ์	4.27	0.40	มาก
ภาพรวม		4.23	0.27	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.23$) มีค่าเฉลี่ย
อยู่ระหว่าง 4.07–4.38 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.38$) อยู่ในระดับมาก
รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด คือ ด้านความ สามารถเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.07$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 15 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความไว้วางใจ		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	มีความคงที่และไว้วางใจได้ในการติดต่อขอรับ บริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน	3.82	0.66	มาก
2.	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การ ให้บริการครั้งแรกแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	3.82	0.68	มาก
3.	การให้บริการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่	4.15	0.63	มาก
4.	การตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือของ เจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.55	0.53	มากที่สุด
5.	ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตาม เวลาที่สัญญากับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.65	มาก
ภาพรวม		4.12	0.37	มาก

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่
ระหว่าง 3.82-4.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือของ
เจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.55$) อยู่ในระดับมาก
ที่สุด รองลงมา คือ ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับ
ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ
มีความคงที่และไว้วางใจได้ในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานและ
การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรกแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่
($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 16 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความพร้อมให้บริการ

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความพร้อมให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	การวางแผนและให้บริการอย่างมีขั้นตอนของ เจ้าหน้าที่	4.08	0.71	มาก
2.	ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.39	0.64	มาก
3.	ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.34	0.63	มาก
4.	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	4.27	0.56	มาก
5.	มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการ ให้บริการอย่างทั่วถึงของเจ้าหน้าที่	4.35	0.57	มาก
ภาพรวม		4.29	0.39	มาก

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความพร้อมให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.08-4.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.39$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.35$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผนและให้บริการอย่างมีขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 17 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถให้บริการ

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.58	มาก
2.	การตอบคำถามด้วยความมั่นใจของเจ้าหน้าที่	4.30	0.61	มาก
3.	ความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาของ เจ้าหน้าที่	4.35	0.72	มาก
4.	ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.72	มาก
5.	เทคนิคการให้คำแนะนำพิเศษเฉพาะด้านจาก เจ้าหน้าที่เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	3.43	0.52	ปานกลาง
ภาพรวม		4.11	0.42	มาก

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.11$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43–4.40 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก
รองลงมา คือ ความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.35$) อยู่ใน
ระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทคนิคการให้คำแนะนำพิเศษเฉพาะด้านจาก
เจ้าหน้าที่เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 18 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	ความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจง ขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย ของเจ้าหน้าที่	4.31	0.63	มาก
2.	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ที่เหมาะสม และการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ	4.05	0.61	มาก
3.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางช่องทาง ต่าง ๆ ได้แก่ จดหมาย เว็บไซต์ และสื่อสิ่ง ประชาสัมพันธ์	4.02	0.74	มาก
4.	การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการ ในการ ขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตอย่างชัดเจน	3.96	0.68	มาก
5.	ความชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกรวดเร็วของ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับบริการ	4.02	0.56	มาก
ภาพรวม		4.07	0.57	มาก

จากตาราง 18 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถเข้าถึงบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ ความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
ได้เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.31$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การกำหนดเวลา
เปิด-ปิดการให้บริการที่เหมาะสม และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$)
อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการ

ในการขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.96$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 19 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความมีอัธยาศัย

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความมีอัธยาศัย		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1.	ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	4.09	0.59	มาก
2.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	0.56	มาก
3.	ความสุภาพอ่อนน้อมของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.09	0.54	มาก
4.	การสร้างความเป็นมิตรที่ดีในขณะที่ให้บริการและทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	4.13	0.51	มาก
5.	ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.17	0.54	มาก
ภาพรวม		4.11	0.50	มาก

จากตาราง 19 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความมีอัธยาศัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.09–4.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การสร้างความเป็นมิตรที่ดีในขณะที่ให้บริการและทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ($\bar{X} = 4.13$) อยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคุณภาพอ่อนน้อมของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 20 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านการสร้างความสัมพันธ์		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยน ข้อสงสัยขณะขอรับบริการ	4.42	0.69	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง	4.34	0.66	มาก
3.	เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	4.29	0.60	มาก
4.	การติดตามผลข้อมูลของการให้บริการ ภายหลังที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วของ เจ้าหน้าที่	4.57	0.53	มากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐาน และ วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	4.28	0.66	มาก
ภาพรวม		4.38	0.51	มาก

จากตาราง 20 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อค่าถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่
ระหว่าง 4.28–4.57 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การติดตามผลข้อมูลของการให้บริการ
ภายหลังที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.57$) อยู่ในระดับมากที่สุด
รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนข้อสงสัยขณะขอรับบริการ

($\bar{X} = 4.42$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐาน และวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 21 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความเชื่อถือได้		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ	4.09	0.72	มาก
2.	ความซื่อตรงและยุติธรรมในการให้บริการ	4.41	0.64	มาก
3.	มาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือ	3.77	0.59	มาก
4.	การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม กันและทั่วถึง	4.28	0.59	มาก
5.	การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม		4.24	0.27	มาก

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.77-4.63 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.63$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความซื่อตรงและยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.77$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 22 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความมั่นคงปลอดภัย		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย ในการติดต่อขอรับบริการ	4.35	0.61	มาก
2.	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน	4.00	0.75	มาก
3.	ความสะอาดและจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคของ สำนักงาน	4.36	0.60	มาก
4.	สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสง สว่างที่เพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวน	4.43	0.62	มาก
5.	ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ รับบริการ	4.35	0.61	มาก
ภาพรวม		4.30	0.41	มาก

จากตาราง 22 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่
ระหว่าง 4.00–4.43 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก
มีแสงสว่างที่เพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 4.43$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ
ความสะอาดและจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคของ
สำนักงาน ($\bar{X} = 4.36$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ใน
ระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 23 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	การให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและมีความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่	4.28	0.59	มาก
2.	ความสม่ำเสมอของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.50	0.50	มากที่สุด
3.	การให้การบริการที่ทันตามเวลาและความต้องการของเจ้าหน้าที่	4.43	0.49	มาก
4.	การยินดีรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	4.15	0.63	มาก
5.	ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่	4.55	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม		4.38	0.31	มาก

จากตาราง 23 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุดทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.15–4.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.55$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การยินดีรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 24 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้

(n = 305)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้		\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย
1.	สำนักงานมีอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.28	0.65	มาก
2.	สำนักงานมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับ ผู้รับบริการ	4.08	0.71	มาก
3.	สภาพห้องสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.39	0.64	มาก
4.	โต๊ะเก้าอี้ภายในห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอและ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เหมาะสมกับจำนวน ผู้รับบริการของสำนักงาน	4.34	0.63	มาก
5.	มีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็นอย่าง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	4.27	0.56	มาก
ภาพรวม		4.27	0.40	มาก

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่
ระหว่าง 4.08–4.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพห้องสำนักงานมีความสะอาด
เรียบร้อยและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.39$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ โต๊ะเก้าอี้ภายใน
ห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ
ของสำนักงาน ($\bar{X} = 4.34$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงาน
มีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามลักษณะส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภท
นักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับการให้บริการ และการรับรู้ข้อมูล
ประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านเพศ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
	ชาย (141 คน)	หญิง (164 คน)		
1. ด้านความไว้วางใจ	4.12	4.13	-.165	.869
2. ด้านความพร้อมให้บริการ	4.22	4.34	-2.805	.005**
3. ด้านความสามารถให้บริการ	4.12	4.10	.507	.613
4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	3.90	4.22	-5.108	.000***
5. ด้านความมีอัธยาศัย	4.05	4.17	-2.020	.044*
6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์	4.35	4.41	-1.164	.245
7. ด้านความเชื่อถือได้	4.19	4.27	-2.616	.009**
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.27	4.32	-1.002	.317
9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	4.37	4.39	-.760	.448
10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	4.21	4.33	-2.594	.010**
ภาพรวม	4.18	4.27	-2.829	.005**

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ
โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบคือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพร้อมให้บริการ 2) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีอัธยาศัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอายุ

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.745	3	.248	1.794	.148
	ภายในกลุ่ม	41.679	301	.138		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.274	3	.091	.594	.619
	ภายในกลุ่ม	46.272	301	.154		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.169	3	.056	.311	.817
	ภายในกลุ่ม	54.415	301	.181		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.458	3	.153	.459	.711
	ภายในกลุ่ม	100.053	301	.332		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	.248	3	.083	.317	.813
	ภายในกลุ่ม	78.448	301	.261		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.295	3	.098	.365	.778
	ภายในกลุ่ม	81.137	301	.270		
	รวม	81.433	304			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.096	3	.032	.433	.730
	ภายในกลุ่ม	22.359	301	.074		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.542	3	.181	1.048	.372
	ภายในกลุ่ม	51.867	301	.172		
	รวม	52.408	304			

ตาราง 26 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.305	3	.102	1.052	.370
	ภายในกลุ่ม	29.038	301	.096		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	.158	3	.053	.314	.815
	ภายในกลุ่ม	50.398	301	.167		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.026	3	.009	.111	.954
	ภายในกลุ่ม	23.398	301	.078		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านประเภทนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.612	2	1.306	9.907	.000...
	ภายในกลุ่ม	39.812	302	.132		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.350	2	.175	1.143	.320
	ภายในกลุ่ม	46.196	302	.153		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.382	2	.191	1.063	.347
	ภายในกลุ่ม	54.202	302	.179		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.684	2	.342	1.035	.356
	ภายในกลุ่ม	99.827	302	.331		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	.143	2	.072	.276	.759
	ภายในกลุ่ม	78.552	302	.260		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.786	2	.393	1.473	.231
	ภายในกลุ่ม	80.646	302	.267		
	รวม	81.433	304			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.099	2	.049	.667	.514
	ภายในกลุ่ม	22.357	302	.074		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.336	2	.168	.975	.378
	ภายในกลุ่ม	52.072	302	.172		
	รวม	52.408	304			

ตาราง 27 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.129	2	.064	.665	.515
	ภายในกลุ่ม	29.213	302	.097		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	.320	2	.160	.961	.384
	ภายในกลุ่ม	50.235	302	.166		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.103	2	.052	.670	.512
	ภายในกลุ่ม	23.320	302	.077		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทนักศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 28

ตาราง 28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภท นักศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) (n = 305)

ประเภท นักศึกษา	(\bar{X})	ป.วิชาชีพ	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ครู		
		3.97	4.12	4.27
ป.วิชาชีพครู	3.97		0.15*	0.30*
ปริญญาโท	4.12			0.15*
ปริญญาเอก	4.27			

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภท นักศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู
- 2) นักศึกษาปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู
- 3) นักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาปริญญาโท

ตาราง 29 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.605	2	.802	5.936	.003**
	ภายในกลุ่ม	40.819	302	.135		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.123	2	.062	.401	.670
	ภายในกลุ่ม	46.423	302	.154		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.519	2	.259	1.449	.237
	ภายในกลุ่ม	54.065	302	.179		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.050	2	.525	1.594	.205
	ภายในกลุ่ม	99.462	302	.329		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	.362	2	.181	.698	.498
	ภายในกลุ่ม	78.334	302	.259		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.246	2	.123	.457	.634
	ภายในกลุ่ม	81.187	302	.269		
	รวม	81.433	304			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.096	2	.048	.647	.524
	ภายในกลุ่ม	22.360	302	.074		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.320	2	.160	.927	.397
	ภายในกลุ่ม	52.089	302	.172		
	รวม	52.408	304			

ตาราง 29 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.045	2	.023	.232	.793
	ภายในกลุ่ม	29.297	302	.097		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	.104	2	.052	.310	.734
	ภายในกลุ่ม	50.452	302	.167		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.070	2	.035	.449	.638
	ภายในกลุ่ม	23.354	302	.077		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 30

ตาราง 30 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		ปวส.		
		4.16	4.09	4.27
อนุปริญญา	4.16		0.07	0.11
ปริญญาตรี	4.09			0.18*
ปริญญาโท	4.27			

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 31 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ ด้านอาชีพ

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.095	4	1.024	8.013	.000***
	ภายในกลุ่ม	38.329	300	.128		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.161	4	2.290	18.378	.000***
	ภายในกลุ่ม	37.385	300	.125		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.788	4	.947	5.593	.000***
	ภายในกลุ่ม	50.796	300	.169		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.535	4	.134	.401	.808
	ภายในกลุ่ม	99.977	300	.333		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	2.101	4	.525	2.058	.086
	ภายในกลุ่ม	76.595	300	.255		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	12.617	4	3.154	13.750	.000***
	ภายในกลุ่ม	68.816	300	.229		
	รวม	81.433	304			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1.532	4	.383	5.492	.000***
	ภายในกลุ่ม	20.924	300	.070		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.212	4	.053	.305	.875
	ภายในกลุ่ม	52.196	300	.174		
	รวม	52.408	304			

ตาราง 31 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.991	4	.498	5.461	.000***
	ภายในกลุ่ม	27.351	300	.091		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	8.474	4	2.119	15.103	.000***
	ภายในกลุ่ม	42.081	300	.140		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.528	4	.632	9.072	.000***
	ภายในกลุ่ม	20.896	300	.070		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย และด้านความมั่นคงปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 32 – 39

ตาราง 32 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกร
		4.20	4.15	4.13	3.59	4.21
นักศึกษา	4.20		0.05	0.07	0.61*	0.01
ข้าราชการ	4.15			0.02	0.56*	0.05
ธุรกิจส่วนตัว	4.13				0.54*	0.07
บริษัทเอกชน	3.59					0.62*
เกษตรกร	4.21					

จากตาราง 32 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

- 1) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 2) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 3) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 33 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความพร้อมให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกรรม
		4.02	4.34	4.57	3.58	4.16
นักศึกษา	4.02		0.32*	0.55*	0.44*	0.14
ข้าราชการ	4.34			0.23	0.76*	0.18*
ธุรกิจส่วนตัว	4.57				0.99*	0.41*
บริษัทเอกชน	3.58					0.58*
เกษตรกรรม	4.16					

จากตาราง 33 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความพร้อมให้บริการ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความพร้อมให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 8 คู่ ได้แก่

1) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษา

2) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพนักศึกษา

3) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

5) อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพเกษตรกรรวม

6) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

7) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพเกษตรกรรวม

8) อาชีพเกษตรกรรวม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 34 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถให้บริการ จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกร
		4.31	4.11	3.98	3.71	4.32
นักศึกษา	4.31		0.20	0.33	0.60*	0.01
ข้าราชการ	4.11			0.13	0.40*	0.21*
ธุรกิจส่วนตัว	3.98				0.27	0.34*
บริษัทเอกชน	3.71					0.61*
เกษตรกร	4.32					

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถให้บริการ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความสามารถให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 2) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 3) อาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ

4) อาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

5) อาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกรรม
		4.24	4.43	4.52	3.44	4.45
นักศึกษา	4.24		0.19	0.28	0.80*	0.21
ข้าราชการ	4.43			0.09	0.99*	0.02
ธุรกิจส่วนตัว	4.52				1.08*	0.07
บริษัทเอกชน	3.44					1.01*
เกษตรกรรม	4.45					

จากตาราง 35 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

1) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

2) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

3) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 36 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกร
		4.05	4.26	4.30	4.00	4.17
นักศึกษา	4.05		0.21*	0.25*	0.05	0.12
ข้าราชการ	4.26			0.04	0.26*	0.09
ธุรกิจส่วนตัว	4.30				0.30*	0.13
บริษัทเอกชน	4.00					0.17
เกษตรกร	4.17					

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

1) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่านักศึกษา

2) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษา

3) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า บริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 37 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	\bar{X}	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกร
		4.48	4.40	4.45	4.01	4.39
นักศึกษา	4.48		0.08	0.03	0.47*	0.09
ข้าราชการ	4.40			0.05	0.39*	0.01
ธุรกิจส่วนตัว	4.45				0.44*	0.06
บริษัทเอกชน	4.01					0.38*
เกษตรกร	4.39					

จากตาราง 37 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

- 1) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 2) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 3) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 38 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	(\bar{X})	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกรรม
		4.04	4.32	4.55	3.58	4.16
นักศึกษา	4.04		0.28*	0.51*	0.46*	0.12
ข้าราชการ	4.32			0.23	0.74*	0.16
ธุรกิจส่วนตัว	4.55				0.97*	0.39*
บริษัทเอกชน	3.58					0.58*
เกษตรกรรม	4.16					

จากตาราง 38 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่

1) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษา

2) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษา

3) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

5) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

6) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพเกษตรกร

7) อาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 39 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

อาชีพ	\bar{X}	นักศึกษา	ข้าราชการ	ธุรกิจส่วนตัว	บริษัทเอกชน	เกษตรกร
		4.16	4.25	4.34	3.82	4.23
นักศึกษา	4.16		0.09	0.18	0.34*	0.07
ข้าราชการ	4.25			0.09	0.43*	0.02
ธุรกิจส่วนตัว	4.34				0.52*	0.11
บริษัทเอกชน	3.82					0.41*
เกษตรกร	4.23					

จากตาราง 39 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

- 1) นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 2) อาชีพข้าราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)
- 3) อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

4) อาชีพเกษตรกรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า อาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

ตาราง 40 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะ การได้รับการ

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.668	2	.334	2.415	.091
	ภายในกลุ่ม	41.756	302	.138		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.067	2	.033	.217	.805
	ภายในกลุ่ม	46.479	302	.154		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.210	2	.105	.582	.559
	ภายในกลุ่ม	54.374	302	.180		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.183	2	.091	.275	.760
	ภายในกลุ่ม	100.329	302	.332		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	.054	2	.027	.104	.901
	ภายในกลุ่ม	78.642	302	.260		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.020	2	.010	.037	.964
	ภายในกลุ่ม	81.413	302	.270		
	รวม	81.433	304			

ตาราง 40 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.004	2	.002	.024	.976
	ภายในกลุ่ม	22.452	302	.074		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.043	2	.021	.123	.884
	ภายในกลุ่ม	52.366	302	.173		
	รวม	52.408	304			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.006	2	.003	.033	.967
	ภายในกลุ่ม	29.336	302	.097		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	.034	2	.017	.100	.905
	ภายในกลุ่ม	50.522	302	.167		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.010	2	.005	.068	.935
	ภายในกลุ่ม	23.413	302	.078		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะการได้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 41 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.799	2	1.400	10.666	.000**
	ภายในกลุ่ม	39.625	302	.131		
	รวม	42.424	304			
ด้านความพร้อมให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.010	.062	.940
	ภายในกลุ่ม	46.527	302	.154		
	รวม	46.546	304			
ด้านความสามารถให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.071	2	.036	.198	.821
	ภายในกลุ่ม	54.512	302	.181		
	รวม	54.584	304			
ด้านความสามารถเข้าถึง บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.603	2	.302	.912	.403
	ภายในกลุ่ม	99.908	302	.331		
	รวม	100.511	304			
ด้านความมีอัธยาศัย	ระหว่างกลุ่ม	.259	2	.130	.500	.607
	ภายในกลุ่ม	78.436	302	.260		
	รวม	78.696	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.201	2	.100	.373	.689
	ภายในกลุ่ม	81.232	302	.269		
	รวม	81.433	304			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.627	2	.313	4.334	.014*
	ภายในกลุ่ม	21.829	302	.072		
	รวม	22.456	304			
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.039	2	.020	.113	.894
	ภายในกลุ่ม	52.369	302	.173		
	รวม	52.408	304			

ตาราง 41 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.535	2	.267	2.802	.062
	ภายในกลุ่ม	28.808	302	.095		
	รวม	29.342	304			
ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.010	.057	.945
	ภายในกลุ่ม	50.536	302	.167		
	รวม	50.555	304			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.071	2	.036	.462	.631
	ภายในกลุ่ม	23.353	302	.077		
	รวม	23.424	304			

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อถือได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตาราง 42 – 43

ตาราง 42 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความไว้วางใจ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

การรับรู้ ประชาสัมพันธ์	(\bar{X})	มาก	ปานกลาง	น้อย
		3.95	4.17	4.28
มาก	3.95		0.22*	0.33*
ปานกลาง	4.17			0.11
น้อย	4.28			

จากตาราง 42 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการสร้างความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน

2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์เพียง 1 ครั้ง / ภาคเรียน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน

ตาราง 43 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

(n = 305)

การรับรู้ ประชาสัมพันธน์	(\bar{X})	มาก	ปานกลาง	น้อย
มาก	4.32		0.10*	0.15
ปานกลาง	4.22			0.05
น้อย	4.17			

จากตาราง 43 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านความเชื่อถือได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธน์ทุกเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับข้อมูลประชาสัมพันธน์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รายละเอียด
ดังตาราง 44

ตาราง 44 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 305)	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	87	28.52
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	218	71.48
รวม	305	100.00

จากตาราง 44 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 305 คน มีผู้ตอบ
แบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากแบบสอบถาม
ปลายเปิด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 28.52 ส่วนที่เหลือจำนวน 218 คน เป็นผู้ที่ไม่
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 71.48

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้ รายละเอียดดังตาราง 45

ตาราง 45 จำนวนและร้อยละการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

(n = 87)

	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
1.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและประจำสาขาวิชาอย่างเพียงพอและเหมาะสม	12	13.80
2.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการ	24	27.59
3.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ	20	22.99
4.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรพัฒนาและปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอ	9	10.34
5.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรมีการจัดระบบสารสนเทศ ห้องเรียน และห้องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย	14	16.09
6.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบัณฑิตวิทยาลัย ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างทั่วถึงและช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร	8	9.19

จากตาราง 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
จำแนกตามความถี่ของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไป เรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้
ลำดับที่ 1 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันต่อความต้องการของผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59

ลำดับที่ 2 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99

ลำดับที่ 3 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรมีการจัดระบบสารสนเทศ ห้องเรียน และห้องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09

ลำดับที่ 4 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและประจำสาขาวิชาอย่างเพียงพอและเหมาะสม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ลำดับที่ 5 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรพัฒนาและปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34

ลำดับที่ 6 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบัณฑิตวิทยาลัย ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างทั่วถึงและช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 5 แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่งพบว่า ระดับการพัฒนาการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ และด้านความมีอัธยาศัย รายละเอียด ดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย		\bar{X}	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1.	ด้านความไว้วางใจ	4.12	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
2.	ด้านความพร้อมให้บริการ	4.29	มากกว่า	-
3.	ด้านความสามารถให้บริการ	4.11	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
4.	ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	4.07	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
5.	ด้านความมีอัธยาศัย	4.11	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
6.	ด้านการสร้างความสัมพันธ์	4.38	มากกว่า	-
7.	ด้านความเชื่อถือได้	4.24	มากกว่า	-
8.	ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.30	มากกว่า	-
9.	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	4.38	มากกว่า	-
10.	ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	4.27	มากกว่า	-
ภาพรวม		4.23		

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดย ผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ซึ่งผลการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและ แสดงความคิดเห็น รายละเอียดแสดงดังตาราง 47 – 50

ตาราง 47 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความไว้วางใจ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความไว้วางใจ		ความถี่ (n = 10)
1.	มีการปรับปรุงความคงที่ของการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและสร้าง ความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	10
2.	สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา โดยให้บริการอย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของ การให้บริการแก่ผู้รับบริการ	9
3.	มีการปรับปรุงในเรื่องของความถี่ของการให้บริการ เพื่อให้บริการอย่าง เพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการ	9
4.	ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องน่าเชื่อถือได้และสามารถ ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	9
5.	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำ สาขาวิชา ควรมีการปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการได้ทัน ตามระยะเวลาที่กำหนดในการติดต่อขอรับบริการและให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	9

จากตาราง 47 ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความไว้วางใจ
จำนวน 9 ท่าน

ตาราง 48 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถให้บริการ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถให้บริการ		ความถี่ (n = 10)
1.	ควรมีการปรับปรุงในด้านทักษะของการให้บริการที่ถูกต้องและ เหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	9
2.	การตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือกับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าง ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ	9
3.	ควรมีการปรับปรุงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้มาติดต่อขอรับ บริการ เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอน กระบวนการ สอบวิทยานิพนธ์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและคณะกรรมการ ประจำหลักสูตรสาขาวิชา	9
4.	ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ความรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	10
5.	เทคนิคพิเศษ หรือคำแนะนำพิเศษที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกในการ ติดต่อขอรับบริการ	10

จากตาราง 48 ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการเพิ่มคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความ
สามารถให้บริการ จำนวน 9 ท่าน

ตาราง 49 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ		ความถี่ (n = 10)
1.	ควรมีการปรับปรุงในด้านการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ ได้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและ เจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา	9
2.	แสดงการกำหนดเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ และแจ้งให้ผู้รับบริการ ได้ทราบอย่างชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการเพื่อให้บริการเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว	9
3.	ควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบัณฑิตวิทยาลัย ในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมีความต้องการเช่น ประกาศ ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง	9
4.	ปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการในการติดต่อขอรับบริการ หรือขั้นตอนในการดำเนินการของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา	9
5.	ปรับปรุงในเรื่องของแบบฟอร์ม เอกสาร ต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับ บริการ และมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ	9

จากตาราง 49 ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความ
สามารถเข้าถึงบริการ จำนวน 9 ท่าน

ตาราง 50 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความมีอัธยาศัย

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความมีอัธยาศัย		ความถี่ (n = 10)
1.	ควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9
2.	ควรมีการปรับปรุงในด้านการแต่งกาย ความเหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	9
3.	การให้บริการที่สุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา	9
4.	สร้างความเป็นมิตรที่ดีให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา	9
5.	ควรมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ การให้บริการอย่างถูกต้องและตรงตามประเด็นที่ต้องการในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่	9

จากตาราง 50 ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านความมีอัธยาศัย จำนวน 9 ท่าน

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังได้ให้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพิ่มเติม ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริงและถูกต้องให้บริการด้วยความเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างสูงสุด

2. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน มีความเห็นว่า ควรที่จะมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูล เพื่อให้ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน มีความเห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างถูกต้อง กฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ ในการให้บริการ ที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ
4. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน มีความเห็นว่า การที่จะให้บริการที่ดีได้นั้น สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และจรรยาบรรณ หลักความถูกต้อง และความมีเหตุผล เพื่อมาประกอบการพิจารณาการให้บริการอย่างเหมาะสมและถูกต้องอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีหลักความถูกต้อง และความมีคุณภาพได้ต่อไป
5. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 ท่าน มีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่ผ่าน มาของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นมาเป็นอย่างดี และยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการไว้เพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและพัฒนากระบวนการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ปีการศึกษา 2557 โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และ 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษา คณะผู้วิจัยได้ทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงและได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและได้ข้อมูลเป็นดังรายละเอียด ดังนี้

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึก พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ทั้งหมดเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่กำลังศึกษา ณ ปีการศึกษา 2557 และคณะกรรมการบริหารประจำหลักสูตร โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 7 คน และเพศหญิง จำนวน 3 คน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 1 คน อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 6 คน อายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน เป็น หัวหน้างานบริการสารสนเทศ 1 คน ผู้อำนวยการวิทยาลัย 1 คน สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม 1 คน และอาจารย์ 7 คน สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ห้องสำนักงานประจำสาขาวิชา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ช่วงเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 ท่าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทั้ง 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการให้ความไว้วางใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขา ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว เพราะบางครั้งอาจจะได้รับบริการที่ช้าจนเกินไป มีความเข้าใจผู้บริการเป็นอย่างดี การตอบข้อคำถามเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“บริการที่ทำอยู่ทุกวันนี้ก็ถือว่าดีอยู่แล้วเจ้าหน้าที่ทุกคนไว้วางใจได้ให้ทำงานในแต่ละครั้งก็สำเร็จแต่อาจจะล่าช้าออกไปบ้างโดยภาพรวมออกมาดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการประสานงานในแต่ละครั้งให้รวดเร็ว เพราะบางครั้งมีความล่าช้าเกินไป แต่การให้บริการมีความเชื่อถือไว้ใจได้”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง แต่อาจมีความล่าช้าไปบ้างในบางครั้ง ให้บริการสม่ำเสมอด้วยดี หากมีการปรับปรุงการบริการก็จะดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของความสม่ำเสมอของบริการบางครั้งเจ้าหน้าที่บริการด้วยความล่าช้า ไม่ทันความต้องการหรือไม่มีความสนใจเท่าที่ควร”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“การที่จะบริการที่ดีได้นั้นจำเป็นจะต้องสร้างความน่าไว้วางใจ ตั้งแต่เห็นครั้งแรกหรือให้บริการครั้งแรก และการสัมผัสรับรู้ได้ว่าจะให้บริการอย่างไรจะออกมาดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“แก้ไขเรื่องการสร้างความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการตอบคำถามต่าง ๆ บางครั้งยังไม่มีคำตอบชัดเจนและถูกต้อง สร้างความคงที่อย่างสม่ำเสมอ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลในการบริการที่ดี แต่จะมีปัญหาตรงระยะเวลาที่นาน ต้องใช้เวลาในการดำเนินการที่พอสมควรอยากให้ปรับปรุงตรงส่วนนี้ให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรคงที่และเข้าใจคนที่มาติดต่อรับบริการในแต่ละครั้ง ที่ผ่านมามีการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ไว้ใจได้และพอใจอย่างมาก”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“หากมีการปรับปรุงความสม่ำเสมอในบริการผู้รับบริการก็จะวางใจมากขึ้นสิ่งที่สำคัญคือระยะเวลาที่สมควรไม่ช้าจนเกินไป เจ้าหน้าที่ไว้วางใจได้ทุกคน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรพัฒนาในเรื่องของระยะเวลาที่จะให้บริการให้มีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พัฒนาให้เร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

2. ด้านความพร้อมให้บริการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ มีความรับผิดชอบเป็นอย่างดี ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของอุปกรณ์ ให้คงสภาพการใช้งานได้อยู่เสมอเพราะบางครั้งเกิดการชำรุด และในเรื่องเกี่ยวกับแผนงานและขั้นตอนการให้บริการ ที่ถูกต้องตามกระบวนการระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาเพื่อการให้บริการไปในทิศทางเดียวกันและทำให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการในทุกครั้งที่มาใช้บริการ และมีความรับผิดชอบเอาใจใส่เป็นอย่างดี และอยากจะให้คงความเป็นบริการที่ดีไว้ต่อไป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ เพราะบางครั้งที่ใช้บริการอุปกรณ์เกิดการชำรุด หรือมีไม่เพียงพอ แต่โดยภาพรวมความพร้อมเป็นไปอย่างดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและรับผิดชอบเป็นอย่างดี ให้บริการรวดเร็วและมีความเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ และมีความเต็มใจทำงานให้ทุกครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงในด้านการวางแผนที่จะให้บริการอย่างชัดเจนเพราะบางครั้งเกิดความสับสนในขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่ตรงกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ขั้นตอนในการดำเนินงานแต่ละครั้งไม่เหมือนกันระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักงาน และเจ้าหน้าที่สาขาวิชา ควรที่จะปรึกษาดกกลางร่วมกัน ดำเนินงานทิศทางเดียวกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรแก้ไขในความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่ อีกทั้ง ความรับผิดชอบเอาใจใส่ให้แก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงระบบในการให้บริการที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนมากกว่านี้เพราะบางครั้ง ไม่เข้าใจ ระหว่างสำนักงานกับสาขาวิชา ให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความพร้อมที่ดีถือว่ามีการวางแผนมาเป็นอย่างดีเพื่อรองรับบริการที่มีมากขึ้นของนักศึกษาและผู้มาติดต่อ และอยากให้มีปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรที่จะมีความเอาใจใส่กับผู้มาติดต่อรับบริการให้มากขึ้น บางครั้งให้บริการ ยังไม่ทั่วถึง แต่มีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างดีของแต่ละสาขาวิชา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“ทุกคนที่ให้บริการมีความพร้อมเป็นอย่างดี เป็นบริการที่ดีอยู่แล้วแต่หากมีการ ปรับปรุงก็จะทำให้เกิดความพร้อมในบริการมากยิ่งขึ้นไป และบริการที่ดีขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

3. ด้านความสามารถให้บริการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีการตอบคำถามให้ข้อมูลได้ดีและถูกต้อง ควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องของการแก้ไขปัญหาบางประการที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และควรจะมีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะในการ

ให้บริการที่ถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้
การให้บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่
ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการให้บริการ ติดตามแก้ไขปัญหา และให้ความ
ช่วยเหลือทุกครั้งที่มาใช้บริการของสำนักงาน และสาขาวิชา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความรู้ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และมีความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ
ที่เกิดขึ้น และให้คำแนะนำเพื่อให้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นลดลงได้จนเกิดความพอใจ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“การตอบคำถามที่ดีและถูกต้องตรงกับประเด็นข้อคำถามของเจ้าหน้าที่บัณฑิต
วิทยาลัย สามารถติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นและแก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรปรับปรุงในเรื่องของทักษะการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะบางครั้ง
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นอย่างดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในเรื่องการขอรับบริการ
บางครั้งไม่มีการแนะนำให้ปฏิบัติอย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่จนเกิดความล่าช้าออกไป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นใจในการตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่สามารถจะเป็น
ประโยชน์ต่อนักศึกษาได้ ควรมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“หากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแล้ว งานที่ออกมา
จะมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ต้องการให้เน้นทางด้าน การแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับ บริการโดยสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติม เกี่ยวกับ ทักษะต่าง ๆ เพราะบางครั้งยังขาด ทักษะที่ดี ความรู้ความเข้าใจในบริการและเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดี คอยให้คำแนะนำ และให้ทักษะที่ดีในการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และมีความพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ สัมภาษณ์ สรุปได้ ดังนี้ ในด้านการเข้าถึงบริการเจ้าหน้าที่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี และควรมีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ปรับปรุงในเรื่องของแบบฟอร์ม การขอรับบริการ ควรจัดให้มี เจ้าหน้าที่อธิบายถึงเอกสารแต่ละชนิดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและใช้ได้ อย่าง ถูกต้อง ปรับปรุงในเรื่องของเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และใช้ภาษาในการสื่อสาร ที่เข้าใจง่ายและสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ปรับปรุงในเรื่องของเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพราะบางครั้งมาติดต่อ ประสานงานแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่จึงต้องทำให้เกิดการเสียเวลารอคอยนาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยความเข้าใจง่าย เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการขอรับบริการในแต่ละครั้งเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“การแจ้งข้อมูลข่าวสาร บางครั้งยังไม่ทั่วถึงอยากจะให้มีการปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ไปยังสาขาวิชาต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเพื่อให้ทราบ”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“กำหนดขั้นตอนตอนในการติดต่อขอรับบริการที่มีความชัดเจนถูกต้องตามกระบวนการผ่านช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรให้มีเจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ เพราะแบบฟอร์มมีจำนวนมากจนบางครั้งเกิดความไม่เข้าใจ สับสน ในการขอรับบริการ”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้อย่างทั่วถึง การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ บางครั้งยังมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ประจำสาขา”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยทั่วถึงและเกิดความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งติดตามเพื่อนำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“การประชาสัมพันธ์ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและถูกต้องกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“แบบฟอร์มที่มีจำนวนมาก อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายเกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ และช่องทางในติดต่อขอรับแบบฟอร์มที่มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นจากสำนักงาน”
(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“ขั้นตอนขอรับบริการมีความชัดเจนเป็นที่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้การสื่อสารเป็น
 อย่างดีมีความเข้าใจง่ายในการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

5. ด้านความมีอัธยาศัย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ สรุปได้
 ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ
 และมีความเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละครั้งที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความเป็นมิตร
 ที่ดีในขณะที่ให้บริการ มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นอย่างดี สิ่งที่ต้องปรับปรุง
 ในเรื่องของการแต่งกาย ควรจัดให้มีการแต่งกายที่เหมาะสมและดำเนินไปในทิศทางอัน
 เดียวกันเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นอย่างดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการ
 ในแต่ละครั้งที่มาติดต่อ และขอใช้บริการจากสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขา ต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรปรับปรุงในเรื่องของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและ
 เจ้าหน้าที่ประจำสาขาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความเป็นมิตรที่ดีขณะให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ ในการ
 ให้บริการ และมีความมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ทุกคน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยดี หน้าตายิ้มแย้ม เป็นกันเอง สุภาพอ่อนน้อม และ
 ยอยากให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานของการมีอัธยาศัยในการให้บริการที่ดีตลอดไป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรที่จะมีการปรับปรุงในเรื่องของแบบฟอร์มการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
 เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของความยิ้มแย้มแจ่มใส ความสุภาพอ่อนน้อม และการสร้างความเป็นมิตรที่ดีขณะให้บริการ และบางครั้งเกิดความไม่เข้าใจผู้มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความเข้าใจความรู้สึกเป็นอย่างดีของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรสร้างความสุภาพอ่อนน้อมให้มากขึ้น ให้ความเอาใจใส่กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกกับการบริการในแต่ละครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“สามารถเข้าใจความรู้สึกได้ดีขณะผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ สร้างความเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอ มีความสุภาพขณะให้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยที่ดี การแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม สามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตร”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนถูกต้อง เข้าใจง่ายและมีการทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีการสร้างความสัมพันธ์ทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการติดตามผลภายหลังที่มีการให้บริการแล้ว และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แลกเปลี่ยนข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่าง หรือภายหลังที่มีการรับบริการเพื่อปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่สื่อสารเข้าใจง่ายไม่สับสน ทุกครั้งที่มาติดต่อใช้บริการและมีการแลกเปลี่ยนพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถให้ความช่วยเหลือได้ดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของผลการติดตามภายหลังที่มีการให้บริการแล้ว เพราะยังขาดการติดตามผลว่ามีความสำเร็จมากน้อยอย่างไรในปัญหาต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐานได้เป็นอย่างดีในการให้ข้อมูล การให้บริการในแต่ละครั้ง และสื่อสารเข้าใจง่ายใช้ภาษาที่เป็นกันเอง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของการแลกเปลี่ยนข้อสงสัยต่าง ๆ บางครั้งผู้มาใช้บริการเกิดความไม่เข้าใจถึงขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความสัมพันธ์อันดีในขณะที่ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้การช่วยเหลือ และเปิดโอกาสให้มีการซักถามข้อสงสัยที่อยากจะถามจากผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่มีการที่จะเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย หรือแลกเปลี่ยน ข้อสงสัย อีกทั้งยังใช้ภาษาสื่อสารที่เข้าใจยาก และขาดการติดตามผลภายหลังรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรที่จะมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ซักถามหรือแลกเปลี่ยน ความคิดเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นจากผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ใช้ภาษาสื่อสารในการให้บริการที่เข้าใจง่าย สะดวก และรวดเร็ว ถูกต้อง และ ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทุกครั้งที่มาติดต่อรับบริการ และใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“มีการติดตามผลอยู่เสมอของเจ้าหน้าที่ภายหลังให้บริการไปแล้ว หากเกิดข้อสงสัยให้มีการซักถามและแลกเปลี่ยนข้อสงสัยได้ตลอดเวลาของเจ้าหน้าที่ให้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

7. ด้านความเชื่อถือได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีความน่าเชื่อถือได้ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง และการบริการมีมาตรฐานที่ดี ควรปรับปรุงในเรื่องของความชัดเจนของข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา เพื่อลดความผิดพลาดอันจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ และมีมาตรฐานที่ดีทุกครั้งและปฏิบัติเหมือนกันทุกครั้งที่มาติดต่อรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความน่าเชื่อถือในการรับบริการในแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“ให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีมาตรฐานในการให้บริการทุกครั้งและมีความน่าเชื่อถือได้ในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการเรียนการสอน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของข้อมูลที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาเพราะบางครั้งข้อมูลที่ได้ยังไม่ตรงกันเกิดการผิดพลาด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“บริการเท่าเทียมกันกับทุกคนที่มาติดต่อรับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่สาขาวิชา และมีมาตรฐานในการให้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“เกิดความไม่เท่าเทียมกันของผู้มาติดต่อขอรับบริการ และขาดความซื่อตรง ยุติธรรม ควรสร้างมาตรฐานที่ดีในบริการเพื่อให้บริการออกมาดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของมาตรฐานในการให้บริการ ควรกำหนดให้เป็นแบบแผนที่ชัดเจนและทุกคนสามารถปฏิบัติร่วมกันได้อย่างเข้าใจตรงกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ให้การบริการที่ซื่อตรงยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และมีการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ดีจากเจ้าหน้าที่โดยใช้มาตรฐานเดียวกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นระหว่างให้บริการ และมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่สาขา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“การแก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาขึ้นที่ดีของเจ้าหน้าที่ และระดับการให้บริการที่มีมาตรฐานน่าเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีสถานที่ตั้งที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางเพื่อมาติดต่อขอรับบริการ สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างทั่วถึงเพื่อให้การจัดการเรียนการสอน
อย่างมีประสิทธิภาพ ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางเพื่อมาติดต่อ และมีความปลอดภัย
ในการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรจัดให้มีบรรยากาศ
ที่น่าจัดการเรียนการสอนอยู่เสมอเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“ที่ตั้งมีความสะดวกต่อการเดินทางเพื่อรับบริการ และมีความพร้อมของ
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ ให้มีความสะอาด
อยู่เสมอและบรรยากาศโดยรวมสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ความเหมาะสมของสถานที่ง่ายต่อการเดินทางและการติดต่อขอรับบริการ
และสถานที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดของห้องเรียน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายใน
ห้องเรียนให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอปราศจากการชำรุด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเพราะเป็นสถานที่ที่มีผู้มาติดต่อ
เป็นประจำและต่อเนื่องโดยเฉพาะ ห้องเรียน และห้องน้ำ ต้องมีความสะอาดเสมอ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“จัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เพราะบางครั้งอาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“สถานที่มีความเหมาะสมและปลอดภัย สะดวกและง่ายต่อการติดต่อ และการเดินทาง มีความได้เปรียบเรื่องของทำเล และที่ตั้งที่เหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และควรปรับปรุงนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อให้การได้รับบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และยุติธรรมทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาที่มีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เป็นไปตามกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการไม่ให้เกิดความล่าช้าในบริการ ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“การให้บริการด้วยความเสมอภาค และยุติธรรมทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เป็นไปตามกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“มีความเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการอนุมัติต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่ทุกคนยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาและนำปัญหาเหล่านั้นมาแก้ไขให้บริการนั้นดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรเปิดโอกาสรับฟังข้อร้องเรียน หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีความเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของนักศึกษาหรือผู้มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้มาติดต่อรับบริการไม่ให้เกิดความล่าช้าในบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ให้การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี และให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและรวดเร็วในบริการที่จะได้รับ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“แก้ไขเรื่องระยะเวลาในการให้บริการอย่างเร่งด่วน บางครั้งการให้บริการที่ใช้ระยะเวลานานเกินไป และสร้างความไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการได้เป็นอย่างดีของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการในแต่ละครั้ง และยินดีรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหากเกิดปัญหา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้ ควรปรับปรุงในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องเรียนให้มีสภาพพร้อมใช้งานไม่ชำรุดและเพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด และจำนวนห้องเรียนให้เพียงพอเพราะบางครั้งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงทำให้ห้องเรียนไม่เพียงพอ ปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ให้มีอย่างเพียงพอและพัฒนาระบบโสตทัศนูปกรณ์ให้มีความทันสมัยเพื่อสะดวกในการจัดการเรียนการสอนอีกทั้งจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ การอนุมัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการได้รับบริการในการจัดการเรียนการสอนต่อไป ดังบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“จัดให้มีอุปกรณ์ภายในห้องเรียนที่มีสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการในการเรียนการสอน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรปรับปรุงให้มีห้องเรียนอย่างเพียงพอ เพราะจำนวนผู้ที่มาใช้บริการที่มากขึ้นจนบางครั้งห้องเรียนไม่เพียงพอ และบางห้องเกิดการชำรุด”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรจัดให้มีห้องเรียนที่สะอาด อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ภายในห้องเรียนบางห้องที่ชำรุด ควรได้รับการปรับปรุงและแก้ไข”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีจำนวนน้อยเกินไป ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนกระบวนการขอรับบริการอย่างชัดเจนและเป็นระบบ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“สำนักงานมีพื้นที่อย่างเพียงพอ และสะอาดเรียบร้อย เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“พัฒนาระบบโสตทัศนูปกรณ์ให้มีความทันสมัย และคงสภาพการใช้งานที่ดี ไม่ชำรุดเสียหายต่อการใช้งานในแต่ละครั้ง จัดให้อยู่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเกินไป ควรมีการพัฒนาขยายให้มีเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีเป็นจำนวนมาก”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“สภาพห้องเรียนที่มีความสวยงามและความเหมาะสมกับการใช้บริการในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาในระดับ ต่าง ๆ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงให้มีป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับส่วนต่าง ๆ และบริการต่าง ๆ ที่จัดให้สำหรับผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกสบาย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงความสะอาดในส่วนต่าง ๆ เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ ให้มีความสะอาดพร้อมใช้งาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนให้ใช้งานได้ดี”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 ท่าน พบว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรมาจากการดำเนินงานดังต่อไปนี้ คือ ควรมีการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้อย่างแท้จริงและถูกต้อง จึงจะสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาปรับปรุงให้บริการแต่ละด้านได้ดียิ่งขึ้นมีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการในแต่ละอย่าง และสามารถรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อพัฒนาให้บริการที่ดีขึ้นจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกความรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสม ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาให้ดำเนินงานในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนด และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ปรับปรุงด้านการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะจำนวนผู้ใช้บริการที่มากบางครั้งการบริการยังไม่ทั่วถึง มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรที่ดีแก่ผู้รับบริการ ควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ต้องการให้เน้นเรื่องการบริการของพนักงานให้มีความสม่ำเสมอกับผู้มารับบริการให้เกิดความเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง ของผู้รับบริการ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับนักศึกษาและผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเพราะปัจจุบันจำนวนรถที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีการขยายสถานที่จอดรถให้มากพอ และการใช้ภาษาสื่อสาร ชัดเจน หรือกระบวนการที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนจนเกินไปเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ทั่วถึงและปฏิบัติตามได้ถูกต้องเหมาะสมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้มีคุณภาพต่อไป ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้อย่างแท้จริงและถูกต้องจึงจะสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาปรับปรุงให้บริการแต่ละด้านได้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 สัมภาษณ์, 2558)

“มีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการในแต่ละอย่าง และสามารถรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อพัฒนาให้บริการที่ดีขึ้น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 สัมภาษณ์, 2558)

“จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาให้ดำเนินงานในทิศทางเดียวกันอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนด และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 สัมภาษณ์, 2558)

“ปรับปรุงด้านการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะจำนวนผู้ใช้บริการที่มากบางครั้งการบริการยังไม่ทั่วถึง มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรที่ดีแก่ผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 สัมภาษณ์, 2558)

“ต้องการให้เน้นเรื่องการบริการของพนักงานให้มีความสม่ำเสมอกับผู้มารับบริการให้เกิดความเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง ของผู้รับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 สัมภาษณ์, 2558)

“ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับนักศึกษาและผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเพราะปัจจุบันจำนวนรถที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีการขยายสถานที่จอดรถให้มากพอ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 สัมภาษณ์, 2558)

“การใช้ภาษาสื่อสาร ขั้นตอน หรือกระบวนการที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนจนเกินไปเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ทั่วถึงและปฏิบัติตามได้ถูกต้องเหมาะสม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 สัมภาษณ์, 2558)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยการสำรวจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และผลของการวิจัยมีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 305 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 อายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 ประกอบอาชีพ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 ได้รับความรู้บริการติดต่อทุกเดือน มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 สามารถจำแนกข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

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

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 31 – 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 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 เป็นนักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

1.6 จำแนกตามการได้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการติดต่อทุกเดือน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาคือ ได้รับบริการติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดคือ ได้รับบริการ 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

1.7 จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และน้อยที่สุดคือ รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ 1 ครั้ง / ภาคเรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวม 10 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.07–4.38 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความสามารถให้บริการ และด้านความมีอัธยาศัย ($\bar{X} = 4.11$) และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82–4.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$) มีความคงที่และไว้วางใจได้ในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน ($\bar{X} = 3.82$) และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรกแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

2.2 ด้านความพร้อมให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.08–4.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.35$) ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

($\bar{X} = 4.34$) ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผนและให้บริการอย่างมีขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

2.3 ด้านความสามารถให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43–4.40 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ ความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.35$) การตอบคำถามด้วยความมั่นใจของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.30$) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.06$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เทคนิคการให้คำแนะนำพิเศษเฉพาะด้านจากเจ้าหน้าที่เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

2.4 ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96–4.31 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ การกำหนด เวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่เหมาะสม และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$) การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางช่องทาง ต่าง ๆ ได้แก่ จดหมาย เว็บไซต์ และสื่อสิ่งประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.02$) ความชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกรวดเร็วของแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.02$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือน้อยที่สุดคือ การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

2.5 ด้านความมีอัธยาศัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.09–4.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ การสร้างความเป็นมิตรที่ดีในขณะที่ให้บริการและทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ($\bar{X} = 4.13$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$) ความสุภาพอ่อนน้อมของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

2.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28–4.57 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การติดตามผลข้อมูลของการให้บริการภายหลังที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนข้อสงสัยขณะขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.42$) เจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.34$) เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐาน และวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

2.7 ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.77–4.63 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ความซื่อตรงและยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.28$) ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.09$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

2.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00–4.43 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ ความสะอาดและจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคของสำนักงาน ($\bar{X} = 4.36$) สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย ในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.35$) ความพร้อม

ของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.35$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

2.9 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.15–4.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.50$) การให้การบริการที่ทันตามเวลาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$) การให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและมีความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$) สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การยินดีรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

2.10 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.08–4.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ สภาพห้องสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ โต๊ะเก้าอี้ภายในห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการของสำนักงาน ($\bar{X} = 4.34$) สำนักงานมีอุปกรณ์และวัสดุทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) มีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็นอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.27$) สำหรับข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ สำนักงานมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามอายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามอายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา อาชีพ การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า

4.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านประเภทนักศึกษาศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ

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

4.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถ
เข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย และด้านความมั่นคงปลอดภัย

4.5 จำแนกตามคุณลักษณะการได้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

4.6 จำแนกตามคุณลักษณะการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวม
ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ
ด้านความไว้วางใจ และด้านความเชื่อถือได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mix Method Research) มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถนำมาอภิปรายผลร่วมกับ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากสมมติฐาน “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ มหวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ผลการวิจัย พบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดีกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี มาลา (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในด้าน เพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการต่องานทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา

เดิดขุนทด และศิริพร ทิวะสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาเรื่องความคาดหวังและ ความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาวิจัย พบว่า เมื่อเปรียบเทียบด้านอายุ ไม่มี ความแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตาม ประเภทนักศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา เดิดขุนทด และศิริพร ทิวะสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาเรื่องความคาดหวังและ ความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความ ความคาดหวังและความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ หอสมุดกลาง เมื่อเปรียบเทียบในด้านประเภทนักศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายิกา เดิดขุนทด และศิริพร ทิวะสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาเรื่องความ ความคาดหวังและความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความความคาดหวังและความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการของหอสมุดกลาง เมื่อเปรียบเทียบในด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรา ชูทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพ การให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะ ในด้านการศึกษาไม่แตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมี

ความแตกต่างกันในด้านอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ มหวรรณ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ผลการวิจัย พบว่า เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา / ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดี สูงกว่ากลุ่มอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ (จารุบุญธ ภาณานนท์, 2550, หน้า 11-12) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งมีการให้บริการที่มีความยุติธรรม และให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ รวมทั้งร่วมรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการต่องานทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการต่องานทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรา ชูทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษ พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับมาก

เหตุที่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่มีอายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล การให้บริการ หรืองานส่งเสริมทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านความไว้วางใจ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ จึงทำให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา การได้รับบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้แก่ มีการปรับปรุงความคงที่ของการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาโดยให้บริการอย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการปรับปรุงในเรื่องของความถี่ของการให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องน่าเชื่อถือได้และสามารถให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการควรมีการปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดในการติดต่อขอรับบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีการปรับปรุงในด้านทักษะของการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ การตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือกับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ ควรมีการปรับปรุงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอน กระบวนการ
สอบวิทยานิพนธ์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและคณะกรรมการประจำหลักสูตร
สาขาวิชา ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ความรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
เทคนิคพิเศษ หรือคำแนะนำพิเศษที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ
ขอรับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการควรมีการปรับปรุง
ในด้านการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจได้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการจาก
เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา แสดงการกำหนดเวลา เปิด-ปิด
การให้บริการ และแจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการ
เพื่อให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมีการปรับปรุงช่องทางการ
ติดต่อสื่อสารกับบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมีความต้องการเช่น ประกาศ
ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการมี
ความเข้าใจที่ถูกต้อง ปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการในการติดต่อขอรับ
บริการหรือขั้นตอนในการดำเนินการของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและ
เจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา ปรับปรุงในเรื่องของแบบฟอร์ม เอกสาร ต่าง ๆ ในการติดต่อ
ขอรับบริการ และมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความ
สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ควรมีการปรับปรุงในด้าน การให้บริการ
ความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงในด้าน
การแต่งกาย ความเหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับ
บริการ การให้บริการที่สุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่
ประจำสาขาวิชา สร้างความเป็นมิตรที่ดีให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและอยากกลับมาใช้
บริการอีกครั้งของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา ควรมีความ
เข้าใจในความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ การให้บริการอย่างถูกต้องและตรงตาม
ประเด็นที่ต้องการในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ และควรมีการ
ปรับปรุงมาตรฐานของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อ
ขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อให้เกิดการ
พัฒนาในการด้านการจัดการเรียนการสอนของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร และจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละสาขาวิชา และฝึกอบรมพัฒนาความรู้คุณธรรมจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และควรให้การส่งเสริมและพัฒนาทักษะการให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา เพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

1.2 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรเน้นการ

ให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและผู้มาติดต่อขอรับบริการ เน้นกระบวนการในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการ มีการเปิดรับแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ มีการพัฒนาในด้านการเรียนการสอนและพัฒนาผลงานวิจัยสู่ท้องถิ่น และเพื่อเป็นการเพิ่มพูนในด้านประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

1.3 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ควรให้มีระบบ

การประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางวิชาการและการเผยแพร่ผลงานวิจัยให้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและประชาชนทั่วไปได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการในเชิง วิชาการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ท้องถิ่นต่อไป

1.4 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ควรจัดการในด้านการวางแผนการให้บริการ การสร้างความคงที่ ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถติดตามแก้ไขปัญหา

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้รับบริการของท้องถิ่นแห่งอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเชิงคุณภาพ

2.3 ควรมีการศึกษามาตรฐานการให้บริการ และมีการพัฒนาไปสู่การวิจัย R2R (Routine to Research) การพัฒนางานประจำสู่การวิจัย ผลลัพธ์ของ R2R ไม่ได้มุ่งหวังเพียงแค่ได้ผลงานวิจัยเท่านั้น แต่มีเป้าหมายที่จะนำผลงานวิจัย R2R ไปใช้พัฒนางานประจำนั้น ๆ ด้วย เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

2.4 ควรศึกษาข้อเสนอแนะของเรื่องเดียวกันโดยเปรียบเทียบกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างท้องถิ่นแห่งอื่น ๆ ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้พัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย. (2550). *แนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการ*. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หน้า 1-3.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2551). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- งานทะเบียนสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. (2558). *คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สมัคคีการพิมพ์.
- งานพัสดุสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. (2558). *คู่มือพัสดุภัณฑ์สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สมัคคีการพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- จรววยพร กุลอำนวยชัย. (2548). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุบุญณณ์ ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11-12.
- จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2548). *คู่มือ TQM สู่วิถีความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรัฐม์ ศิริรัตน์บัลล์และคณะ. (2551). *การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*.
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *การตลาดยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์*.
กรุงเทพฯ : แอคทีฟพริ้นท์.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. (2550). *การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง
ความพึงพอใจ และปัญหาของนักเรียนที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551*.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัย
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2552). *บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ :
กราฟิคฟอร์แมท.
- แผนปฏิบัติการประจำปี. (2556). *แผนปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปี 2556*. หน้า 6.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : บีโอบีบุ๊ค.
- พิรุณ รัตนวณิช. (2548). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ :
มายด์ พับลิชชิ่ง.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2543). *TQM กับการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของสถาบัน
อุดมศึกษาไทย*. *วารสารครุศาสตร์ 8 (3)* กรุงเทพฯ.

- ภาสกร จันทมงคลเลิศ. (2549). *การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ กรณีศึกษาศาสตร์หอจอมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มกร พฤติโฆสิต. (2551). *วิสัยทัศน์การตลาด*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- มยุรา ชูทอง. (2550). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้*.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2552). *คู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2552*. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2555). *คู่มือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พ.ศ. 2555*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สมศักดิ์การพิมพ์.
- เมทีนี พงษ์เวช. (2552). *การส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างหญิงชายในภาคราชการ : การวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เมธี มาลา. (2550). *ความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยธิน*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). *หลัก TQM และการประยุกต์ใช้*. วารสารดำรงราชานุภาพ 4 (5) หน้า 19-50.

- วรลักษณ์ แฟงมณี. (2549). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดยโสธร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2549). *TQM คู่มือองค์การคุณภาพยุค 200*. กรุงเทพฯ : TPA.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภศิริ มหวรรณ. (2548). *คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ
(จตุจักร)*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2551). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย ภาคภาสน์วิวัฒน์. (2549). *กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
พิชเชนค พรีนติ้งเซ็นเตอร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สายธาร.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมดา วินิจำทร. (2549). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินงานคลัง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). *คู่มือผู้บริหารโรงเรียนเอกชน
การจัดทำแผนการบริหารโรงเรียนเอกชน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ
ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544)*. กรุงเทพฯ : อรรถพลการพิมพ์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2550). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.

- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 14) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา. วารสารกองทุนศึกษาเอกชน. 7 (60)*
- โสภณ พิงไชย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.*
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุลและคณะ. (2550). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.*
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรมอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อมรวิรัช นาคทรพร. (2539). *ความฝันของแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก.*
- อาภากร ผดุงสัตยวงศ์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.*
- เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง. (2549). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- Baylock A.R. (1992). *Evaluating university services for aboriginal students.* Canada : University of Calgary.
- Christian Gronroos. (1990). *Service Management : A Management Focus for Service Competition. International Journal of Service Industry Management, Vol. 1 Iss : 1 pp. 6-14.*

- Davis, J. P. (2005). *The effects of internal marketing on service quality within collegiate recreational sport : A quantitative approach*. (online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/305439893/abstract/FA51BB8895054A2FPQ/1?accountid=32138>.
- Forsythe, P. (2005). *The role of service quality as a determinant of customer Satisfaction in residential construction*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/305382033/D78A8AA7BFBA45EFPQ/2?accountid=32138>.
- Gerson, Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138>, p. 20.
- Hill J.L. (1995). *Accommodating a student with a disability : Suggestions for faculty*. British Columbia : Vicotry University.
- Hou, Y. (2005). *Service quality of online apparel retailers and its impact on customer Satisfaction, customer trust and customer loyalty*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/305394925/abstract/29705CE7D051433APQ/1?accountid=32138>.
- Kim, Hyun. Duck. (2005). *The Relationships between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Courses*. The 3rd Annual Sport Marketing Association Conference. Tempe, Arizona.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11 ed. New Jersey : Pearson Education.
- Millet John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York. McGraw – Hill.
- Parasuraman and et., al. (1990). *Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations*. New York. Free Press.
- Penchansky and Thomas. (1961). A Dynamic Model of Customers Usage of service : Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 36, May pp. 171 – 186.

- Peter, P. J. and H. Donnelly, Jr. (2004). *Marketing Management : Knowledge and Skills* 7 ed. New York : McGraw-Hill.
- Shih, Ching-he. (2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction rating*. (Online) (cited 2014 June 19) Available from : <http://search.proquest.com/docview/304986407/abstract/70C41685C10D4B67PQ/3?accountid=32138>. p. 152.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York. Free Press.
- Yanane, Taro. (1967). *Statistics : An introductory analysis*. New York : Harper and Row.
- Yin. (1994). *Qualitative Data Analysis for Health Services Research : Developing Taxonomy, Themes, and Theory*. pp. 28-29.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ บัวบาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัทฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชิษณุทัศน์ พิทยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ปณิธิ การสมดี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
 ๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
 ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ภคพล คติวัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์และประเมินเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒



ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์จำเริญ อุ่นแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วย นายชิษณุทัศน์ พิทยประภาพัทฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

นักศึกษามีความประสงค์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอำนวยความสะดวก ในการทดลองใช้เครื่องมือดังกล่าวแก่นักศึกษาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๓๘

โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๐๓๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ศศ.ม.) สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามหา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (วท.ม.) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร์ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอาชีพอุตสาหกรรม

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (วม.ม.) สาขาวิชาฟิสิกส์

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอบความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (วท.ม.) สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัดฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ม.) สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ค.ต.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ปร.ต.) สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ปร.ต.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ปร.ต.) สาขาวิชาฟิสิกส์

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิทยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ปร.ต.) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน ๓๐๔)

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๔

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร (ป.บัณฑิต) สาขาวิชาชีพครู

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัตน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ไคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดให้นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวรรณ คำหาญ

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ดร.เพชรรัตน์ ใจบุญ

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน อาจารย์ภคพล คดีวัฒน์

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาววรรณภา เอกพันธ์

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวจิราวรรณ สาริบุตร

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายชูชาติ คุ้มครอง

ด้วย นายชัชวาทันท์ พิษประภาพัดน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวชุลีพร ลากิจิตร

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร บัณฑิตวิทยาลัย โทร. (ภายใน) ๓๐๔

ที่ ศธ ๐๕๔๒.๑๒/ว ๑๐

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอนุสิทธิ์ นนตระอุตร

ด้วย นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัดม์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการเสนอแนวทางพัฒนาเครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น (ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติชัย โสพันนา)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาตรวจแก้ไขและปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาตรวจแก้ไขและปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยเรื่อง
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยให้
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญมีรายนามดังนี้

1. ผศ.ดร.กิตติชัย โสพันนา ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดสกลนคร
3. ผศ.อนันต์ บัวบาน อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. ดร.ปณิธิ การสมดี ผู้ช่วยรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
5. อาจารย์ภคพล คดีวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รหัสของแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง 1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

2. การตอบแบบสอบถาม

2.1 แบบสอบถามชุดนี้ผู้ทำการวิจัยมีความประสงค์ที่จะทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความคิดเห็นอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับที่สุดและจะนำไป ใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

2.2 กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อและโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยใช้แบบสอบถาม 1 ชุด ต่อ 1 ท่าน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล และจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้รับทราบ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตน์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทนักศึกษา

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู

2. นักศึกษาปริญญาโท

3. นักศึกษาปริญญาเอก

4. ระดับการศึกษา

1. อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

1. นักศึกษา

2. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

4. บริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)

5. เกษตรกรรม

6. การได้รับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

- 1. มาก (มาก คือ ได้รับบริการติดต่อทุกเดือน)
- 2. ปานกลาง (ปานกลาง คือ ติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน)
- 3. น้อย (น้อย คือ ได้รับบริการ 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

7. การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์จากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

- 1. มาก (มาก คือ รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน)
- 2. ปานกลาง (ปานกลาง คือ รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน)
- 3. น้อย (น้อย คือ รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำ
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับ
ความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความไว้วางใจ มีความคงที่และไว้วางใจได้ในการติดต่อขอรับ บริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน					
2	การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การ ให้บริการครั้งแรกแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					
3	การให้บริการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่					
4	การตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5	ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตาม เวลาที่สัญญากับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านความพร้อมให้บริการ					
6	การวางแผนและให้บริการอย่างมีขั้นตอนของเจ้าหน้าที่					
7	ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8	ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9	ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
10	มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงของเจ้าหน้าที่					
	ด้านความสามารถให้บริการ					
11	ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
12	การตอบคำถามด้วยความมั่นใจของเจ้าหน้าที่					
13	ความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่					
14	ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่					
15	เทคนิคการให้คำแนะนำพิเศษเฉพาะด้านจากเจ้าหน้าที่เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง					
	ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ					
16	ความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่					
17	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่เหมาะสมและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
18	การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางช่องทาง ต่าง ๆ ได้แก่ จดหมาย เว็บไซต์ และสื่อสิ่งประชาสัมพันธ์					
19	การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการ ในการขอรับ บริการจากสำนักงานบัณฑิตยสภาอย่างชัดเจน					
20	ความชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกรวดเร็วของ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับบริการ					
ด้านความมีอัธยาศัย						
21	ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					
22	การแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
23	ความสุภาพอ่อนน้อมของการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่					
24	การสร้างความเป็นมิตรที่ดีในขณะที่ให้บริการและ ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
25	ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของ ผู้รับบริการ					
ด้านการสร้างความสัมพันธ์						
26	การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนข้อสงสัย ขณะขอรับบริการ					
27	เจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ต่อการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง					
28	เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ					
29	การติดตามผลข้อมูลของการให้บริการภายหลัง ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วของเจ้าหน้าที่					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
30	เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐาน และ วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					
ด้านความเชื่อถือได้						
31	ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ					
32	ความซื่อตรงและยุติธรรมในการให้บริการ					
33	มาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือ					
34	การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และทั่วถึง					
35	การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเหมาะสม แก่ผู้รับบริการ					
ด้านความมั่นคงปลอดภัย						
36	สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย ในการติดต่อขอรับบริการ					
37	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการของสำนักงาน					
38	ความสะอาดและจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกัน การแพร่กระจายของเชื้อโรคของสำนักงาน					
39	สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสง สว่างที่เพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวน					
40	ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับ บริการ					
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ						
41	การให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และมีความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่					
42	ความสม่ำเสมอของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
43	การให้การบริการที่ทันตามเวลาและความต้องการของเจ้าหน้าที่					
44	การยินดีรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					
45	ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่					
ด้านการสร้างความสัมพันธ์						
46	สำนักงานมีอุปกรณ์และสื่อบริการที่ทันสมัยในการให้บริการ					
47	สำนักงานมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ					
48	สภาพห้องสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ					
49	โต๊ะเก้าอี้ภายในห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการของสำนักงาน					
50	มีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็นอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อย่างไร โดยให้ท่านแสดงความคิดเห็นใน
ประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านความไว้วางใจ

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมให้บริการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความสามารถให้บริการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความมีอัธยาศัย

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือได้

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงปลอดภัย

.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

.....
.....

ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความสัมพันธ์

.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

นายชัชฎ์ทัศน์ พิษยประภาพัตม์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
3. แนวทางเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โปรดตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัตน์
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.2 ด้านความพร้อมให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านความสามารถให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2.5 ด้านความมีอัธยาศัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.7 ด้านความเชื่อถือได้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2.8 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.9 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.10 ด้านการสร้างความสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามแนวทางในการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร”

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาว่าแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อไปนี้วิธีการใดที่ควรกำหนดเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่สำคัญและตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือช่องความคิดเห็นที่ท่านไม่เห็นด้วย พร้อมกับให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางอื่น ๆ ที่ท่านเห็นว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อผู้วิจัยจะได้นำสรุปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ประเมิน.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

นายชัชฎ์ทัศน์ พิชยประภาพัฒน์
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 ช่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ด้านความไว้วางใจ		
1. มีการปรับปรุงความคงที่ของการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร		
2. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาโดยให้บริการอย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ		
3. มีการปรับปรุงในเรื่องของความถี่ของการให้บริการ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึงแก่ผู้รับบริการ		
4. ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องน่าเชื่อถือได้ และสามารถให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ		
5. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา ควรมีการปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดในการติดต่อขอรับบริการ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ด้านความสามารถให้บริการ		
1. ควรมีการปรับปรุงในด้านทักษะของการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ		
2. การตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือกับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ		
3. ควรมีการปรับปรุงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอน กระบวนการสอบวิทยานิพนธ์แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และคณะกรรมการประจำหลักสูตรสาขาวิชา		
4. ปรับปรุงในเรื่องของข้อมูล ความรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย		
5. เทคนิคพิเศษ หรือคำแนะนำพิเศษที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ		
ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ		
1. ควรมีการปรับปรุงในด้านการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจได้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา		
2. แสดงการกำหนดเวลา เปิด-ปิด การให้บริการ และแจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว		
3. ควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องต่างๆ ที่ผู้รับบริการมีความต้องการ เช่น ประกาศ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง		

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4. ปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการในการติดต่อ ขอรับบริการหรือขั้นตอนในการดำเนินการของการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา		
5. ปรับปรุงในเรื่องของแบบฟอร์ม เอกสาร ต่าง ๆ ในการ ติดต่อขอรับบริการ และมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการ ติดต่อขอรับบริการ		
ด้านความมีอัธยาศัย		
1. ควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2. ควรมีการปรับปรุงในด้านการแต่งกาย ความเหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย		
3. การให้บริการที่สุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ประจำ สำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา		
4. สร้างความเป็นมิตรที่ดีให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการและ อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชา		
5. ควรมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ การให้บริการอย่างถูกต้องและตรงตามประเด็นที่ต้องการ ในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่		

ข้อเสนอแนะ.....

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่านพิจารณาให้ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญมีรายนามดังนี้

1. ผศ.ดร.กิตติชัย ไสพินนา ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผศ.ดร.วิลาวัณย์ คำหาญ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ดร.เพชรรัตน์ ใจบุญ หัวหน้างานประกันคุณภาพ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. อาจารย์ภคพล ศติวัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
6. นางสาววรรณภา เอกพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
7. นางสาวจิราวรรณ สาริบุตร นักวิชาการศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
8. นายชูชาติ คุ้มครอง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
9. นางสาวชุลีพร ลาภจิตร นักวิชาการศึกษา สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
10. นายอนุสิทธิ์ นนตระอุตร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ฉ
คำดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง

+ 1 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ (1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง

สูงใช้ได้ (2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum X$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					ΣX	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1. ด้านความไว้วางใจ								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2. ด้านความพร้อมให้บริการ								
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3. ด้านความสามารถให้บริการ								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ								
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					ΣX	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5. ด้านความมีอัธยาศัย								
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์								
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7. ด้านความเชื่อถือได้								
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย								
36	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้

คำถามการ วิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					ΣX	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ								
41	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์								
46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
48	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ										รวม	เฉลี่ย	แปล ผล	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1. ด้านความไว้วางใจ														
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	10	1	ใช้ได้
2	+1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
3	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
4	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
5	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
2. ด้านความสามารถให้บริการ														
1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
2	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
3	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	10	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	10	1	ใช้ได้
3. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ														
1	+1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
2	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
3	+1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
4	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้
5	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้

ข้อ ที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ										รวม	เฉลี่ย	แปล ผล		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
4. ด้านความมีอรรถาศัย															
1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้	
2	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้	
3	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้	
4	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้	
5	+1	-1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	8	0.8	ใช้ได้	

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ช

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามทั้งฉบับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ตาราง 51 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นรายข้อและรายด้าน
 (Reliability) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .95

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ/ด้าน
1. ด้านความไว้วางใจ	1	0.95
	2	0.95
	3	0.95
	4	0.95
	5	0.95
2. ด้านความพร้อมให้บริการ	6	0.95
	7	0.95
	8	0.95
	9	0.95
	10	0.95
3. ด้านความสามารถให้บริการ	11	0.95
	12	0.95
	13	0.95
	14	0.95
	15	0.96
4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ	16	0.95
	17	0.95
	18	0.95
	19	0.95
	20	0.95
5. ด้านความมีอัธยาศัย	21	0.95

ตาราง 51 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ/ด้าน
	22	0.95
	23	0.95
	24	0.95
	25	0.95
6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์	26	0.95
	27	0.95
	28	0.95
	29	0.95
	30	0.95
7. ด้านความเชื่อถือได้	31	0.95
	32	0.95
	33	0.95
	34	0.95
	35	0.95
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	36	0.95
	37	0.95
	38	0.95
	39	0.95
	40	0.95
9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	41	0.95
	42	0.95
	43	0.95
	44	0.95
	45	0.95
10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้	46	0.95
	47	0.95

ตาราง 51(ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ/ด้าน
	48	0.95
	49	0.95
	50	0.96
1. ด้านความไว้วางใจ		0.95
2. ด้านความพร้อมให้บริการ		0.95
3. ด้านความสามารถให้บริการ		0.95
4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ		0.95
5. ด้านความมีอัธยาศัย		0.95
6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์		0.95
7. ด้านความเชื่อถือได้		0.95
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย		0.95
9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ		0.95
10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้		0.95
ค่าความเชื่อมั่นรวมทุกด้าน		0.95

ภาคผนวก ช
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	305	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	305	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	61

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

Statistics

		เพศ	อายุ	ประเภท นักศึกษา	การศึกษา	อาชีพ	การได้รับการให้บริการ	ข้อมูล ประชากรสัมพันธ์
N	Valid	305	305	305	305	305	305	305
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	141	46.2	46.2	46.2
	หญิง	164	53.8	53.8	100.0
Total		305	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 ปี	108	35.4	35.4	35.4
31-40 ปี	129	42.3	42.3	77.7
41-50 ปี	42	13.8	13.8	91.5
51 ปีขึ้นไป	26	8.5	8.5	100.0
Total	305	100.0	100.0	

ประเภทนักศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	58	19.0	19.0	19.0
นักศึกษاپริญญาโท	191	62.6	62.6	81.6
นักศึกษاپริญญาเอก	56	18.4	18.4	100.0
Total	305	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อุนุปริญญา หรือ ปวส.	6	2.0	2.0	2.0
ปริญญาตรี	243	79.7	79.7	81.6
ปริญญาโทขึ้นไป	56	18.4	18.4	100.0
Total	305	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid นักศึกษา	14	4.6	4.6	4.6
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	249	81.6	81.6	86.2
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	8	2.6	2.6	88.9
บริษัทเอกชน (ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน)	13	4.3	4.3	93.1
เกษตรกร	21	6.9	6.9	100.0
Total	305	100.0	100.0	

การได้รับการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก คือ ได้รับการติดต่อทุกเดือน	226	74.1	74.1	74.1
ปานกลาง คือ ติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน	64	21.0	21.0	95.1
น้อย คือ ได้รับการ 1 ครั้ง / ภาคเรียน)	15	4.9	4.9	100.0
Total	305	100.0	100.0	

การรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก คือ รับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทุกเดือน	73	23.9	23.9	23.9
ปานกลาง คือ รับรู้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง / ภาคเรียน	225	73.8	73.8	97.7
น้อย คือ รับรู้ข้อมูล 1 ครั้ง / ภาคเรียน	7	2.3	2.3	100.0
Total	305	100.0	100.0	

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AA	305	3.20	5.00	4.1272	.37357
BB	305	2.80	5.00	4.2911	.39130
CC	305	3.00	4.80	4.1148	.42373
DD	305	3.00	5.00	4.0787	.57500
EE	305	3.00	5.00	4.1193	.50879
FF	305	3.20	5.00	4.3875	.51756
GG	305	3.60	4.80	4.2407	.27179
HH	305	3.40	4.80	4.3023	.41521
II	305	3.60	5.00	4.3862	.31068
JJ	305	3.00	5.00	4.2761	.40780
Total	305	3.54	4.74	4.2324	.27758
Valid N (listwise)	305				

1. ด้านความไว้วางใจ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีความคงที่และไว้วางใจได้ในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน	305	3.00	5.00	3.8230	.66004
การให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรกแก่ผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	305	2.00	5.00	3.8230	.68451
การให้บริการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.1508	.63625
การตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	305	3.00	5.00	4.5574	.53572
ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.2820	.65832
Valid N (listwise)	305				

2. ด้านความพร้อมให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การวางแผนและให้บริการอย่างมีขั้นตอนของเจ้าหน้าที่	305	2.00	5.00	4.0820	.71853
ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3902	.64525
ความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3475	.63131
ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	305	2.00	5.00	4.2787	.56578
มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3574	.57367
Valid N (listwise)	305				

3. ด้านความสามารถให้บริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.4098	.58986
การตอบคำถามด้วยความมั่นใจของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3016	.61838
ความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3541	.72037
ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.0689	.72446
เทคนิคการให้คำแนะนำพิเศษเฉพาะด้านจากเจ้าหน้าที่เพื่อบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	305	2.00	4.00	3.4393	.52292
Valid N (listwise)	305				

4. ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.3180	.63389
การกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่เหมาะสม และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	305	3.00	5.00	4.0557	.61786
การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ จดหมาย เว็บไซต์ และสื่อสิ่งประชาสัมพันธ์	305	3.000	5.000	4.02295	.745247
การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการขอรับบริการจากสำนักงานบัณฑิตยบัณฑิตเจน	305	3.00	5.00	3.9672	.68746
ความชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกรวดเร็วของแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับบริการ	305	3.00	5.00	4.0295	.56410
Valid N (listwise)	305				

5. ด้านความมีอัธยาศัย

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.0951	.59671
การแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.0951	.56266
ความสุภาพอ่อนน้อมของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.0984	.54123
การสร้างความเป็นมิตรที่ดีในขณะที่ให้บริการและทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	305	3.00	5.00	4.1344	.51774
ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	305	3.00	5.00	4.1738	.54347
Valid N (listwise)	305				

6. ด้านการสร้างความสัมพันธ์

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนข้อสงสัยขณะขอรับบริการ	305	3.00	5.00	4.4262	.69441
เจ้าหน้าที่ให้บริการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการในแต่ละครั้ง	305	3.00	5.00	4.3475	.66679
เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	305	3.00	5.00	4.2984	.60112
การติดตามผลข้อมูลของการให้บริการภายหลังที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.5770	.53324
เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลพื้นฐานและวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	305	3.00	5.00	4.2885	.66047
Valid N (listwise)	305				

7. ด้านความเชื่อถือได้

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความสามารถในการแก้ปัญหาของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่าง น่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ	305	2.00	5.00	4.0918	.72418
ความซื่อตรงและยุติธรรมในการ ให้บริการ	305	3.00	5.00	4.4131	.64875
มาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือ	305	3.00	5.00	3.7738	.59435
การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกันและทั่วถึง	305	3.00	5.00	4.2885	.59219
การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและ ถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	305	4.00	5.00	4.6361	.48192
Valid N (listwise)	305				

8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความ เหมาะสม ปลอดภัย ในการติดต่อขอรับ บริการ	305	3.00	5.00	4.3574	.61250
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การติดต่อขอรับบริการของสำนักงาน	305	3.00	5.00	4.0033	.75871
ความสะอาดและจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อ โรคของสำนักงาน	305	3.00	5.00	4.3607	.60786
สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเท สะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอ และไม่มี เสียงรบกวน	305	3.00	5.00	4.4328	.62532
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการรับบริการ	305	3.00	5.00	4.3574	.61250
Valid N (listwise)	305				

9. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความ เสมอภาคและมีความยุติธรรมของ เจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.2852	.59101
ความสม่ำเสมอของการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่	305	4.00	5.00	4.5049	.50080
การให้บริการที่ทันตามเวลาและ ความต้องการของเจ้าหน้าที่	305	4.00	5.00	4.4328	.49628
การยินดีรับฟังข้อคิดเห็นและข้อ ร้องเรียนจากผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.1508	.63625
ความเข้าใจความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการเป็นอย่างดีของ เจ้าหน้าที่	305	3.00	5.00	4.5574	.53572
Valid N (listwise)	305				

10. ด้านการสร้างความสัมพันธ์

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
สำนักงานมีอุปกรณ์และ วัสดุที่คนอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	305	3.00	5.00	4.2820	.65832
สำนักงานมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสม สำหรับผู้รับบริการ	305	2.00	5.00	4.0820	.71853
สภาพห้องสำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อยและเป็นระเบียบ	305	3.00	5.00	4.3902	.64525
โต๊ะเก้าอี้ภายในห้องเรียนมีจำนวน เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการของ สำนักงาน	305	3.00	5.00	4.3475	.63131
มีการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้เห็น อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	305	2.00	5.00	4.2787	.56578
Valid N (listwise)	305				

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านอายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	.745	3	.248	1.794	.148
	Within Groups	41.679	301	.138		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	.274	3	.091	.594	.619
	Within Groups	46.272	301	.154		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	.169	3	.056	.311	.817
	Within Groups	54.415	301	.181		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	.458	3	.153	.459	.711
	Within Groups	100.053	301	.332		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	.248	3	.083	.317	.813
	Within Groups	78.448	301	.261		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	.295	3	.098	.365	.778
	Within Groups	81.137	301	.270		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	.096	3	.032	.433	.730
	Within Groups	22.359	301	.074		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.542	3	.181	1.048	.372
	Within Groups	51.867	301	.172		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	.305	3	.102	1.052	.370
	Within Groups	29.038	301	.096		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	.158	3	.053	.314	.815
	Within Groups	50.398	301	.167		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	.026	3	.009	.111	.954
	Within Groups	23.398	301	.078		
	Total	23.424	304			

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านประเภทนักศึกษา

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	2.612	2	1.306	9.907	.000
	Within Groups	39.812	302	.132		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	.350	2	.175	1.143	.320
	Within Groups	46.196	302	.153		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	.382	2	.191	1.063	.347
	Within Groups	54.202	302	.179		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	.684	2	.342	1.035	.356
	Within Groups	99.827	302	.331		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	.143	2	.072	.276	.759
	Within Groups	78.552	302	.260		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	.786	2	.393	1.473	.231
	Within Groups	80.646	302	.267		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	.099	2	.049	.667	.514
	Within Groups	22.357	302	.074		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.336	2	.168	.975	.378
	Within Groups	52.072	302	.172		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	.129	2	.064	.665	.515
	Within Groups	29.213	302	.097		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	.320	2	.160	.961	.384
	Within Groups	50.235	302	.166		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	.103	2	.052	.670	.512
	Within Groups	23.320	302	.077		
	Total	23.424	304			

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านการศึกษา

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	1.605	2	.802	5.936	.003
	Within Groups	40.819	302	.135		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	.123	2	.062	.401	.670
	Within Groups	46.423	302	.154		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	.519	2	.259	1.449	.237
	Within Groups	54.065	302	.179		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	1.050	2	.525	1.594	.205
	Within Groups	99.462	302	.329		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	.362	2	.181	.698	.498
	Within Groups	78.334	302	.259		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	.246	2	.123	.457	.634
	Within Groups	81.187	302	.269		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	.096	2	.048	.647	.524
	Within Groups	22.360	302	.074		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.320	2	.160	.927	.397
	Within Groups	52.089	302	.172		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	.045	2	.023	.232	.793
	Within Groups	29.297	302	.097		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	.104	2	.052	.310	.734
	Within Groups	50.452	302	.167		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	.070	2	.035	.449	.638
	Within Groups	23.354	302	.077		
	Total	23.424	304			

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านอาชีพ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	4.095	4	1.024	8.013	.000
	Within Groups	38.329	300	.128		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	9.161	4	2.290	18.378	.000
	Within Groups	37.385	300	.125		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	3.788	4	.947	5.593	.000
	Within Groups	50.796	300	.169		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	.535	4	.134	.401	.808
	Within Groups	99.977	300	.333		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	2.101	4	.525	2.058	.086
	Within Groups	76.595	300	.255		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	12.617	4	3.154	13.750	.000
	Within Groups	68.816	300	.229		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	1.532	4	.383	5.492	.000
	Within Groups	20.924	300	.070		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.212	4	.053	.305	.875
	Within Groups	52.196	300	.174		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	1.991	4	.498	5.461	.000
	Within Groups	27.351	300	.091		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	8.474	4	2.119	15.103	.000
	Within Groups	42.081	300	.140		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	2.528	4	.632	9.072	.000
	Within Groups	20.896	300	.070		
	Total	23.424	304			

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านการให้บริการ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	.668	2	.334	2.415	.091
	Within Groups	41.756	302	.138		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	.067	2	.033	.217	.805
	Within Groups	46.479	302	.154		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	.210	2	.105	.582	.559
	Within Groups	54.374	302	.180		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	.183	2	.091	.275	.760
	Within Groups	100.329	302	.332		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	.054	2	.027	.104	.901
	Within Groups	78.642	302	.260		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	.020	2	.010	.037	.964
	Within Groups	81.413	302	.270		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	.004	2	.002	.024	.976
	Within Groups	22.452	302	.074		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.043	2	.021	.123	.884
	Within Groups	52.366	302	.173		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	.006	2	.003	.033	.967
	Within Groups	29.336	302	.097		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	.034	2	.017	.100	.905
	Within Groups	50.522	302	.167		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	.010	2	.005	.068	.935
	Within Groups	23.413	302	.078		
	Total	23.424	304			

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกด้านการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AA	Between Groups	2.799	2	1.400	10.666	.000
	Within Groups	39.625	302	.131		
	Total	42.424	304			
BB	Between Groups	.019	2	.010	.062	.940
	Within Groups	46.527	302	.154		
	Total	46.546	304			
CC	Between Groups	.071	2	.036	.198	.821
	Within Groups	54.512	302	.181		
	Total	54.584	304			
DD	Between Groups	.603	2	.302	.912	.403
	Within Groups	99.908	302	.331		
	Total	100.511	304			
EE	Between Groups	.259	2	.130	.500	.607
	Within Groups	78.436	302	.260		
	Total	78.696	304			
FF	Between Groups	.201	2	.100	.373	.689
	Within Groups	81.232	302	.269		
	Total	81.433	304			
GG	Between Groups	.627	2	.313	4.334	.014
	Within Groups	21.829	302	.072		
	Total	22.456	304			
HH	Between Groups	.039	2	.020	.113	.894
	Within Groups	52.369	302	.173		
	Total	52.408	304			
II	Between Groups	.535	2	.267	2.802	.062
	Within Groups	28.808	302	.095		
	Total	29.342	304			
JJ	Between Groups	.019	2	.010	.057	.945
	Within Groups	50.536	302	.167		
	Total	50.555	304			
Total	Between Groups	.071	2	.036	.462	.631
	Within Groups	23.353	302	.077		
	Total	23.424	304			

ประวัติย่อของผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายชัชฎ์ศน์ พิษยประภาพัทฒน์
วันเกิด	วันที่ 23 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1226/4 ซอยรอบเมือง 7 ถนนรอบเมือง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านสระน้ำส้ม ตำบลห้วยขวาง อำเภอคำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2538	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนคงทองวิทยา ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนคงทองวิทยา ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2546	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2558	ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2546 มัคคุเทศก์ ทัวไป – ต่างประเทศ
บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2547 มัคคุเทศก์ ทัวไป – ต่างประเทศ
The River Kwai Jungle Rafts Floating Hotel
ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
- พ.ศ. 2548 มัคคุเทศก์ ทัวไป – ต่างประเทศ
บริษัท Cruise Asia Thailand จำกัด
กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2549 Reservation & Marketing บริษัท Grand Pearl จำกัด
กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2550 Activity Supervisor The Sarojin Thailand (Khaolak)
ตำบลคีตกัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา
- พ.ศ. 2551 Front Office Manager Dusit Buncha Resort Koh Tao
ตำบลเกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พ.ศ. 2553 Reservation & Marketing บริษัท Niji Travel Service
กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2554 ถึงปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา สำนักงานสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร