



แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
The guidelines to development the efficiency in service rendering of
North Eastern University Graduate School office

อลงกรณ์ สุขวัน และคณะ*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน ๑๖๕ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (Independent t - test)

ผลการวิจัยพบว่า

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการปฏิบัติมากทุกด้าน ด้านที่มีระดับการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านงานวิชาการ/งานหลักสูตร ตามลำดับ ด้านที่มีระดับการปฏิบัติต่ำสุด ได้แก่ ด้านงานสารสนเทศ

ผลการเปรียบเทียบ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

* เจ้าหน้าที่คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



จากการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษาศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ค้นพบจากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จให้งานบรรลุเป้าหมายจนเกิดประสิทธิภาพและสิทธิผลได้นั้น ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the guidelines to develop the efficiency in service rendering of North Eastern University Graduate School office, 2) to compare those service rendering guidelines, and 2) to study recommendations to improve the service rendering of the graduate school office. The sample group of 165 persons consisted of master degree and doctoral students. The instruments for data collection were 5-level rating scale questionnaires. The data were analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation and t-test.

The research found the following:

In the views of graduate students of North Eastern University, the service rendering in all four aspects was on the whole rated high; the highest aspect was buildings and facilities, followed next by academic/curriculum aspect. The lowest mean practice was information aspect.

In comparison, on the whole a difference at the .01 level of statistical significance was found between male and female students. By aspects, a difference at the .05 level of statistical significance was found on the aspects of information and secretarial services. No difference was found on the aspects of academic / curriculum, buildings and facilities.

Based on the levels of study, between master and doctoral students, no difference was found neither on the whole nor by aspects. As for guidelines to improve the rendering of services by the graduate school office of North Eastern University, it was found that those responsible and



concerned must be accountable in the work both collectively and in each of the steps in the process of service rendering.

Keywords; The guidelines to development, Efficiency, Service rendering

๑. บทนำ

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้จัดตั้งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๓๑ โดย นายสุบิน ปิ่นขยัน ซึ่งเป็นรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น เป็นผู้ลงนามออกใบอนุญาตจัดตั้งในนามของ "วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ว.ภ.น.) หรือ North Eastern College (N.E.C)" และออกใบรับรองวิทยฐานะให้ วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำการสอนในขณะนั้นในชั้นปริญญาตรี ตั้งแต่วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๓๙ และในปีการศึกษา ๒๕๔๒ วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนประเภทสถาบันอุดมศึกษา เป็น มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ม.ภ.น.) หรือ North Eastern University (N.E.U) เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๔๒ โดยนายประจวบ ไชยสาสน์ รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยเป็นผู้ลงนามในใบอนุญาตให้เปลี่ยนประเภทสถาบันอุดมศึกษา^๑

ปีการศึกษา ๒๕๓๕ ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา "หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต" ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจทั่วไป (บธ.ม. / M.B.A.)

ปีการศึกษา ๒๕๔๔ มหาวิทยาลัยฯ ได้อนุมัติเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาอีกหนึ่งหลักสูตรคือ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ม. / M.P.A.)

ปีการศึกษา ๒๕๔๕ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา (ศษ.ม. / M.Ed.)

ปีการศึกษา ๒๕๕๑ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้อนุมัติให้มหาวิทยาลัยฯ เปิดสอนระดับปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และในปีเดียวกันนี้มหาวิทยาลัยฯ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนระดับปริญญาเอกหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต อีกหนึ่งหลักสูตร

ปีการศึกษา ๒๕๕๒ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม./M.Sc.) วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (วท.ด./D.Sc.) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการระหว่างประเทศ ซึ่งอนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือและ

^๑มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, แหล่งที่มา : <http://www.neu.ac.th/home.php?p=13&neu=101/> [๒๔ มีนาคม ๒๕๕๗].



ได้รับการรับทราบจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยเปิดสอนที่ศูนย์ประสานงานวิชาการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ อาคารคอมเพล็กซ์ กรุงเทพมหานคร และเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) นอกเขตพื้นที่ที่สำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการที่ ๗ จังหวัดอุดรธานี

ปีการศึกษา ๒๕๕๗ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอนุมัติให้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (รป.ด. / D.P.A.) โดยเริ่มเปิดสอนในภาคเรียนที่ ๒/๒๕๕๗ เป็นต้นไป

กล่าวโดยสรุปในปัจจุบันบัณฑิตวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ๓ ระดับ ๗ หลักสูตร

๑. ระดับปริญญาเอก มี ๔ หลักสูตร ดังนี้

๑.๑ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หรือ Ph.D.

๑.๒ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (บธ.ด.) หรือ D.B.A.

๑.๓ หลักสูตรวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (วท.ด.) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการระหว่างประเทศ หรือ D.Sc.

๑.๔ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หรือ D.P.A.

๒. ระดับปริญญาโท มี ๓ หลักสูตร ดังนี้

๒.๑ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หรือ M.Ed.

๒.๒ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) หรือ M.B.A.

๒.๓ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ หรือ M.P.A.

๓. ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต

๓.๑ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิตวิชาชีพครู) หรือ Grad.Dip. (Teaching Profession)

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับสากล จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ให้เท่าเทียมกัน และสิ่งสำคัญคือการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการศึกษามีคุณภาพ และสามารถให้บริการทางการศึกษาได้ในระดับเป็นที่น่าพอใจ อีกทั้งปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ด้วยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเชิงรุก



บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีภารกิจหลักด้านบริหาร ด้านประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารการศึกษา เกี่ยวข้องกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จึงได้จัดทำงานวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านงานวิชาการ/งานหลักสูตร
๒. ด้านงานสารสนเทศ
๓. ด้านงานบริการ/งานสารบรรณ
๔. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยที่ได้ครั้งนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับคุณภาพในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยอยู่ในระดับใด รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ได้รับจากนักศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มาเป็นข้อเสนอเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
๒. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

๓. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอกที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาตามหลักสูตร ในปีการศึกษา ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๘๘ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการไต่ตาราง Krejcie และ Morgan² (19710 : 608) และได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

²Krejcie, R. V. & Morgan, D.W., Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement, 30(3) 1970, p. 608.



การวิจัย เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน ๑๖๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๒ ตอน คือ ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ของบุคลากร เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ ๒ แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าร้อยละ และวิเคราะห์โดยหาค่า t (t-test) และตรวจสอบความแตกต่าง ระดับ .๐๕

๔. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้าน ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}= ๔.๐๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการปฏิบัติมากทุกด้านด้านที่มีระดับการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}= ๔.๒๓$) รองลงมา ได้แก่ ด้านงานวิชาการ/งานหลักสูตร ($\bar{x}= ๔.๒๐$) ตามลำดับ ด้านที่มีระดับการปฏิบัติต่ำสุด ได้แก่ ด้านงานสารสนเทศ ($\bar{x}= ๓.๖๗$)

เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท กับ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

๕. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ค้นพบจากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จให้งานบรรลุเป้าหมายจนเกิด



ประสิทธิภาพและสิทธิผลได้นั้น ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วม
รับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ หรือประสิทธิภาพ
ในการทำงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ครบทุกงานบริการ
เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

๒. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพ และปัญหาในการบริการงาน
วิชาการ หรือในการทำงานด้านต่างๆ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. แหล่งที่มา : <http://www.neu.ac.th/home.php?p=13&neu=101/> [๒๔ มีนาคม ๒๕๕๗].

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Book :

Krejcie, R. V. & Morgan, D.W., Determining Sample Size for Research Activities.
Educational and Psychological Measurement, 30(3), 1970.