การพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Development Academic and Graduate Studies Administration Guidelines for Faculty of Education, Mahasarakham University

วาสินี ปรีจำรัส[1]
Wasinee Preechamras[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ โดยเก็บรวมรวมข้อมูลจากบุคลากรในคณะ เป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน โดยใช้แบบบันทึกแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

ผลการดำเนินการพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในกรอบการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการให้คำปรึกษา โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ พบว่า การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล ทำให้ผู้วิจัย กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการมากขึ้น เมื่อมีการจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้การให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ได้สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังมีปัญหาบางส่วนในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน การให้บริการด้านการสอบวิทยานิพนธ์ การให้บริการด้านการสอบวัดคุณสมบัติ การให้บริการด้านการจัดประชุม และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัยยังขาดความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ จึงมีการดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล โดยมีการปรับแก้ไขคู่มือ แนวทางปฏิบัติ Flow chart และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ทั้ง 5 ด้าน บรรลุเป้าหมาย กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสามารถนำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาร่วมกันได้

[1] คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

[1] Faculty of Education, Mahasarakham University

โดยสรุป การจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ Flow chart และขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ควรแจ้งให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบร่วมกัน และควรมีการประชุม หรือทบทวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานและเกิดความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนา แนวทางการให้บริการงานวิชาการ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

Abstract

This research aimed at developing academic and graduate management guideline based on action research at the Faculty of Education, Mahasarakham University. The procedure of this study was divided into 2 phases by collecting from 10 faculty staff using the logbook, the observation form, the interview, and the questionnaire. The statistics used in this study were a percentage, means, and standard deviation. The study was presented qualitatively with descriptive analysis.

The results from developing academic and graduate management guidelines at the Faculty of Education, Mahasarakham University based on five aspects of services including teaching and learning, defending thesis and dissertation, giving qualifying examination, and advising were revealed into two phases. In phase one, the researcher and the participants gained more understanding about services after workshop and supervision strategy was used. Developing the guideline manual and a clearer working process caused convenient, fast, and up-to-date services which were suitably responded to the needs of the clients. However, there were some problems in teaching and learning, defending thesis and dissertation, giving qualifying examination, and advising. Then, there's a development in phase two. The guideline manual, guideline practice flow chart, and working process were edited by using workshop and supervision strategy in phase two. Therefore, five aspects of services in academic and graduate management have reached the goal. The researcher was able to apply the guideline in effective ways and be able to solve the problems.

In conclusion, developing guideline manual, guideline practice flow chart, and working process in each aspect caused a clearer and more understanding services in academic and graduate management. The improved guidelines should be notified to students, teachers, and faculty staff. Moreover, there should be a conference or revision in order to develop the service more effectively and more expertly.

Keywords: Development, guidelines for academic services, Faculty of Education

บทนำ

ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะต้องทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เป็นอาชีพหลักอาชีพหนึ่งที่จะสร้างให้มีคุณภาพในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่จะออกไปประกอบอาชีพทางการศึกษาของชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544: 37) ซึ่งภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษาไม่ใช่เพียงจัดการศึกษาเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาคุณภาพ การให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ผู้เรียน หรือผู้มารับบริการด้วย และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานวิชาการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของนิสิตและนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นสถานศึกษา ที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ต่อไป มหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษามาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นสำคัญ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญส่วนที่เกี่ยวข้องกับนิสิตในทุกด้านจะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (มณฑกานต์ ฉิมเกิด, 2560)

องค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อการจัดการศึกษาในสถานศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย คือ การให้บริการ เพราะเป็นงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและขอรับบริการหาวิธีต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการให้บริการซึ่งต่างก็มุ่งเน้นการแข่งขัน และถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของหน่วยงานนั้นด้วย ผู้มาใช้บริการนั้นมีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรารถนาที่จะปรับปรุง พัฒนาการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปที่ผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ และที่สำคัญที่สุด คือ การทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการศึกษาในบัณฑิตศึกษา โดยประสานงานและอำนวยความสะดวกด้านวิชาการให้แก่นิสิต คณาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และคณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน รับผิดชอบงานด้านการจัดการศึกษาของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ตั้งแต่การรับนิสิตเข้าศึกษา การจัดแผนการศึกษา การจัดตารางสอน ตารางการใช้ห้องเรียน การจัดทำฐานข้อมูลต่าง การจัดสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งการประสานงานเรื่องการสำเร็จการศึกษาของนิสิต ทั้งนี้ผู้วิจัยจะพูดถึงการให้บริการของงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีขอบข่ายหลัก ๆ ในการปฏิบัติงาน คือ

1) งานการจัดการเรียนการสอน 2) งานสอบวิทยานิพนธ์ 3) งานสอบวัดคุณสมบัติ 4) งานการประชุม และ 5) งานการให้คำปรึกษาในการให้บริการด้านต่าง ๆ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ได้มีความพยายามพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนิสิต แต่ยังได้รับการสะท้อนผลการปฏิบัติที่จะต้องมีการปรับปรุงงานอยู่เสมอ เนื่องจากนิสิตบางส่วนยังไม่ค่อยประทับใจในการให้บริการ และส่วนมากเป็นนิสิตที่เดินทางมาจากต่างจังหวัด ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาแนวทางการบริหารงานการให้บริการวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้นิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ให้เกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

พัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูล

1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

ผู้วิจัย จำนวน 1 คน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ จำนวน 1 คน

นักวิชาการศึกษา จำนวน 3 คน

เลขานุการภาควิชา จำนวน 6 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ระยะเวลาในการวิจัย ในช่วงเดือนธันวาคม 2561-กุมภาพันธ์ 2562

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการหาแนวทางพัฒนากรอบการปฏิบัติงานหลัก ๆ ในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการให้คำปรึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของ เคมมิส และแม็กแท็กการ์ท (Kemmis and McTaggart. 1988: 11-15) เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประกอบด้วย

1) การวางแผน (Planning) 2) การปฏิบัติ (Action) 3) การสังเกต (Observation) และ 4) การสะท้อนผล (Reflection) โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทของเครื่องมือ มี 4 ประเภท ได้แก่ แบบบันทึก แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

2. ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือในแต่ละประเภทใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างกัน ดังนี้

2.1 แบบบันทึก เป็นแบบบันทึกการประชุม จำนวน 2 ข้อ เป็นแบบบันทึกผลการประชุม ข้อมูลจากการประชุมกลุ่ม ประชุมปฏิบัติการ ในระหว่างการปฏิบัติงานและการนิเทศ

2.2 แบบสังเกต เป็นแบบสังเกตพฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกตพฤติกรรมผู้ร่วมวิจัย ในการปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการที่เกี่ยวกับ เวลาปฏิบัติ ปัญหาที่เกิด ความเอาใจใส่และผลของการปฏิบัติ

2.3 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ด้านความคิดเห็นและการรับบริการของท่านผู้ใช้บริการ

2.4 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน จำนวน 24 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

1. แบบบันทึกการประชุม

1.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับการพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการสร้างแบบบันทึก

1.2 ร่างแบบบันทึกตามกรอบเนื้อหาการพัฒนา

1.3 นำแบบบันทึกเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

1.4 นำแบบบันทึกเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าแบบสัมภาษณ์ตรงจุดประสงค์หรือไม่และพิจารณาความเหมาะสม ปรึกษาหารือถึงสภาพปัญหาที่พบแล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้

1.5 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. แบบสังเกตพฤติกรรม

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสังเกตจากหนังสือการวิจัยเบื้องต้นของบุญชม ศรีสะอาด (2543: 76-77)

2.3 ร่างแบบสังเกตตามกรอบเนื้อหาการพัฒนา และนำแบบสังเกตเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

2.4 นำแบบสังเกตเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าแบบสังเกตตรงจุดประสงค์หรือไม่และพิจารณาความเหมาะสม ปรึกษาหารือถึงสภาพปัญหาที่พบแล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้

2.5 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. แบบสัมภาษณ์

3.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากหนังสือการวิจัยเบื้องต้นของบุญชม ศรีสะอาด (2543: 76-77) และหนังสือวัดผลการศึกษาของสมนึก ภัททิยธนี (2544: 34-37)

3.3 ร่างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบเนื้อหาวงจรการพัฒนา

3.4 นำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3.5 นำแบบสัมภาษณ์เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าแบบสัมภาษณ์ตรงจุดประสงค์หรือไม่และพิจารณาความเหมาะสม ปรึกษาหารือถึงสภาพปัญหาที่พบแล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้

4. แบบสอบถาม

4.1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา อีกทั้งได้ทำการปรึกษา และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน

4.3 นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา ความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำเสนอต่อ ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

4.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนก (r_{xy}) ตั้งแต่ .46-.76 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.931

4.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การบันทึก บันทึกผลการประชุมกลุ่มผู้ร่วมศึกษาก่อนการพัฒนาการให้บริการ บันทึกในการประชุมกลุ่มระหว่างพัฒนา และหลังการพัฒนาการให้บริการ

2. การสังเกต สังเกตกลุ่มผู้ร่วมวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ก่อนการพัฒนาระบบการให้บริการ สังเกตในการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างพัฒนาและหลังการพัฒนาการให้บริการ

3. การสัมภาษณ์ สัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลก่อนการพัฒนา และหลังการพัฒนาการให้บริการ

4. แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ใช้สอบถามหลังการพัฒนาการให้บริการ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามกรอบแนวความคิดที่กำหนด

2. วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นความสำคัญของจุดมุ่งหมายการวิจัย

3. นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย

4. จัดพิมพ์รายงานผลการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการพิจารณา

5. ปรับปรุงรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

6. วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ ที่ได้ดัดแปลงมาจากเกณฑ์การประเมินค่าวัดความพึงพอใจของบุญชม ศรีสะอาด (2543: 162) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

4.51-5.00 หมายถึงมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึงมาก

2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึงน้อย

1.00-1.50 หมายถึงน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

การพัฒนาแนวทางการบริหารการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการพัฒนาโดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยการดำเนินการประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล สามารถสรุปผลการพัฒนาได้ดังนี้

ผลการดำเนินการพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในกรอบการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการจัดประชุม และด้านการให้คำปรึกษา โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ พบว่า การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล ทำให้ผู้วิจัย กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการมากขึ้น เมื่อมีการจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้การให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ได้สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังมีปัญหาบางส่วนในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน การให้บริการด้านการสอบวิทยานิพนธ์ การให้บริการด้านการสอบวัดคุณสมบัติ การให้บริการด้านการจัดประชุม และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัยยังขาดความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ จึงมีการดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล โดยมีการปรับแก้ไขคู่มือ แนวทางปฏิบัติ Flow chart และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ทั้ง 5 ด้าน บรรลุเป้าหมาย กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสามารถนำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาร่วมกันได้

สรุปได้ว่า การจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติผังงาน (Flow chart) และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้

นิสิต อาจารย์ และบุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดต่อประสานงาน และให้บริการงานด้านวิชาการได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ตอบสนองต่อการบริหารงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังจากที่มีการพัฒนาแนวทางการให้บริการทั้ง 2 วงรอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 103 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในคณะ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 61.2) รองลงมาเป็นนิสิต จำนวน 32 คน (ร้อยละ 31.1) อาจารย์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 6.8) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1) ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม

ด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านขั้นตอน ระยะเวลา และช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ	4.37	.463	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.465	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี	4.35	.561	มาก
ด้านสถานที่การให้บริการ	4.42	.547	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	.516	มาก
โดยภาพรวม	**4.44**	**.410**	**มาก**

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=4.58) และ อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ($\bar{X}$=4.35-4.50) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$=4.50) ด้านสถานที่การให้บริการ ($\bar{X}$=4.42) ด้านขั้นตอน ระยะเวลา และช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ($\bar{X}$=4.37) และด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก/เทคโนโลยี ($\bar{X}$=4.35) ตามลำดับ

สรุปได้ว่า หลังจากที่มีการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานวิชาการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้มาใช้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา

อภิปรายผล

การพัฒนาแนวทางการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) 2 วงรอบ แต่ละ

วงรอบประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล เมื่อครบ 2 วงรอบแล้ว ทำให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และมีคู่มือ แนวปฏิบัติ ผังงาน (Flow chart) และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษาได้สะดวก รวดเร็วขึ้น เป็นปัจจุบัน และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสนิท กล้าหาญ (2551: 89) พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิชาการ โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศ ส่งผลให้กลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศวิชาการได้ถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งโดยรวมแล้วกลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้ามีความกระตือรือร้นมีความตั้งใจ มีความอุตสาหะ ที่จะทำให้การจัดเก็บข้อมูลและพิมพ์ข้อมูลสารสนเทศด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความถูกต้องรวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมิตรา ราชเมืองศรี (2553: 76-79) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการงานวิชาการ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การพัฒนาระบบการให้บริการงานวิชาการโดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดต่อประสานงาน และให้บริการงานด้านวิชาการได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ตอบสนองต่อการจัดการงานด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศุภลักษณ์ นาคเจริญ (2551: 156-158) พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิชาการ โดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจสามารถใช้โปรแกรม ไมโครซอฟต์เอ็กซ์เซล 2003 ได้ระดับน่าพอใจ สามารถแก้ไขการทำงานของโปรแกรมได้สมบูรณ์ตามที่ผู้ร่วมศึกษาได้ร่วมกันออกแบบได้ ทำให้โปรแกรมสนองตอบต่อความต้องการในด้านการจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การเรียกใช้ได้รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้ การประมวลผลข้อมูลของตัวโปรแกรมเองและการรายงานผลทั้งด้านจอภาพและทางเครื่องพิมพ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชนิวัลย์ มูลสีละ (2556: 98-101) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการนักศึกษาด้านงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการนักศึกษาด้านงานวิชาการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น โดยการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ผู้รับบริการใช้ข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการและสืบค้นได้ง่าย

จากการใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศและติดตามผล ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นนั้น นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยกิจกรรมให้ความรู้ทางทฤษฎีองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ แก่

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าโดยการประชุมจากผู้ร่วมวิจัย คือ นักวิชาการศึกษา กิจกรรมการฝึกเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน การให้บริการด้านการสอบวิทยานิพนธ์ การให้บริการด้านการสอบวัดคุณสมบัติ การให้บริการด้านการจัดประชุม และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา กิจกรรมซักถาม ตอบปัญหา สรุปผลนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติ ทำให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีความรู้ความเข้าใจในงานการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ประชุม โพธิกุล (2539: 92) กล่าวว่า การประชุมปฏิบัติการเป็นการที่บุคคลตั้งแต่ 10-25 คน ซึ่งมีความสนใจหรือมีปัญหาที่ต้องร่วมมือแก้ไขได้มาปรึกษาหารือศึกษาค้นคว้าหรือวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานหรือเพื่อให้มีความรู้กว้างขวางขึ้น

2. จากการใช้กลยุทธ์การนิเทศและติดตามผล โดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญได้วางแผนการนิเทศ กำกับติดตาม แล้วใช้กิจกรรมการประชุมชี้แจง กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จนทำให้บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะในการให้บริการ และมีความมั่นใจในการดูแลและตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการ ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการนิเทศและติดตามที่ วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์ (2536: 103-104) กล่าวว่า นิเทศและติดตามเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้บริหาร ผู้ให้นิเทศ และผู้รับการนิเทศ การนิเทศภายในจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการคาดหมายเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างแม่นยำ โดยอาศัยข้อสนเทศและหลักวิชาการต่าง ๆ คือ ต้องมีการวางแผนการนิเทศ การวางแผน คือ การคาดการณ์หรือกำหนดการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานในอนาคตขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการละบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา ได้มีการนำหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ตามแนวคิดของเคมมิส และแม็กแท็กการ์ท (Kemmis and McTaggart. 1988: 11-15) มาพัฒนาแนวทาง การให้บริการงานวิชาการและบัณฑิต ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล ซึ่งการนำมาใช้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560: 68-71) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ ด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำและช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของรวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 43-54) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับผู้รับบริการนั้น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ คือ ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนให้งานบริการดำเนินได้อย่างมีคุณภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะ คือ 1) มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม 2) มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด 3) มีมนุษย์สัมพันธ์ 4) มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน และ 5) มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีใจรักงานบริการ ถึงจะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ต้องเตรียมบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจในงานบริการระหว่างนิสิตอาจารย์และบุคลากรภายในและภายนอก โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดการอบรม การศึกษาดูงาน และปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและให้เกียรติต่อผู้มาขอใช้บริการ

1.2 ต้องคิดและพัฒนากิจกรรมใหม่ๆ มีคู่มือ แนวปฏิบัติ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และมีการปรับปรุงการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

1.3 ต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการในด้านอื่นๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการวิชาการในแต่ละคณะของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2561

บรรณานุกรม

ประชุม โพธิกุล. (2539). การประชุมปฏิบัติการ. *สารวิชาการ, 8*(10): 5-6.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น,

มณฑกานต์ ฉิมเกิด. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารเกษมบัณฑิต, 18*(1): มกราคม-มิถุนายน.

รัชนิวัลย์ มูลสีละ. (2556). *การพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการนักศึกษาด้านงานวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนดลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม., มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์. (2536). *หลักการนิเทศการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พรศิว.

ศุภลักษณ์ นาคเจริญ. (2551). *การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิชาการโรงเรียนบ้านตลาดโพธิ์ (ศรีตลาดโพธิ์) อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สนิท กล้าหาญ. (2551). *การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิชาการ โรงเรียนบ้านท่าลาดวารีวิทยา อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมนึก ภัททิยธนี. (2544). *การวัดผลการศึกษา*. มหาสารคาม: ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารการเปลี่ยนแปลง*. (ระบบออนไลน์). http://www.cad.go.th (15 พฤษภาคม).

สุมิตรา ราชเมืองศรี. (2553). *การพัฒนาระบบการให้บริการงานวิชาการ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Kemmis, S. and McTaggart, R. (1988). *The action research reader*. 3rd edition. Deakin University Press, Victoria.