

ชื่อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา
ผู้เขียน	นายอิสระ ทองสามลี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2547

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำนวน 10 ด้าน เช่น ด้านประสิทธิภาพ, ด้านคุณภาพ, ด้านความพร้อมให้บริการ เป็นต้น (2) ประเมินความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการในกลุ่มของผู้รับบริการ (3) ศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา และ (4) จัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นนักศึกษาประเภทบุคลากรประจำการ (กค.บ.ป.) จำนวน 377 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพอีกจำนวน 6 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ครอบคลุมศูนย์ให้การศึกษ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอเมือง และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง และอำเภอเมือง จังหวัดสตูล ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS FOR WINDOWS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกและการวิเคราะห์ปัจจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพและด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการประเมินความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยต่างๆ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้/เดือนแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านความพร้อมให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านคุณภาพ และด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการที่ได้รับการทาง

การศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาด้านคุณภาพ และด้านความ สะดวกสบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาคู่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการพบว่าตัวแปรการประกอบ อาชีพและระดับรายได้ของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการจำแนกกลุ่มมากที่สุด ส่วนผลการจัดกลุ่มตัวชี้วัด คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาพบว่ามิติคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาคอรัมี 7 มิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เห็นว่าทางสถาบันราชภัฏสงขลาควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้ บริการในประเด็นที่ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย เช่น ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่นักศึกษาเสนอต่อทางสถาบัน ความพร้อมของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ การจัดบริการน้ำดื่มให้แก่นักศึกษา และการจัดให้นักศึกษาได้มี โอกาสพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน และควรจัดอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการ บริการที่ดีให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ทะเบียน และเจ้าหน้าที่ห้อง สสมุด นอกจากนี้ การวางกลยุทธ์บริการด้วยการไปเปิดศูนย์ให้การศึกษาในภูมิภาคต่างๆของผู้เรียนเป็นสิ่งที่ ประสบความสำเร็จและควรดำเนินการต่อไป โดยควรขยายฐานผู้รับบริการออกไปให้กว้างขึ้นกว่าเดิม

Thesis Title	Educational Service Quality of Rajabhat Institute Songkhla
Author	Mr. Isara Thongsamsi
Major Program	Public Administration
Academic Year	2004

#### Abstract

This research was intended to : (1) investigate the educational service quality in 10 areas, such as efficiency, quality, responsiveness etc. ; (2) evaluate differences of educational service quality which are classified by the following four major factors namely the word of mouth communication, the personal needs, the past experience and the service strategy ; (3) examine the set of factors affecting the classification of educational service quality ; and (4) group the educational service quality indicator of Rajabhat Institute Songkhla.

The samples were drawn from 377 part-time students for quantitative research and 6 part-time students/staffs for qualitative method. The sampling method was multi-stage design. Research instruments used self-administrater questionnaire and in-dept interview in 4 areas : Muang and Hadyai district of Songkhla province, Muang district of Patalung province and Muang district of Satul province. Data were analyzed through SPSS for Windows computer programme based on percentage, arithmetic mean, standard deviation, one way analysis of variance, logistic regression and factor analysis.

The findings were as follow. The overall score of educational service quality was at a moderate level. The subscale score of the quality and equality were at a high level. In addition, the subscale score of the efficiency, distribution, legitimacy, necessary, satisfaction, continuity, comfortable and responsiveness were at a moderate level.

There were a significant difference ( $p<.05$ ) in equality, continuity and comfortable service quality among the students of different income. There was a significant difference ( $p<.05$ ) in responsiveness service quality among the clients of different occupation. There were a significant difference ( $p<.05$ ) in quality and continuity service quality among the respondents of different age. There were a significant difference ( $p<.05$ ) in quality and comfortable service quality among the students of different campus, respectively.

Indicated that the occupation and income of the respondent were the most significant factor affecting the classification of educational service quality. Whereas, the educational service quality indicator of Rajabhat Institute Songkhla should have 7 dimensions.

The major recommendations based on the findings of this research include to adjust the low level of service quality, for example request from students, lab and classroom, drinking water and office hour and to conduct training staffs for support the good service quality. Additionally, the service strategy by expanded new campus should be take place and to be continued.