

รูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการ
ของบุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Strategic Model for Establishing Service Quality Guru of
Personnel of Suan Sunandha Rajabhat University,
Samutsongkhram Campus

ศรัณญา หนูนาค^{1*}/ ชยุต ภาวนันท์กุล²/ นัทนิชา โชติพิทยานนท์³

Sarunya Noonak/ Chayut Phawaphanankun/ Natnicha Chotpittayanon

^{1,2,3} วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Politics and Governance, Suan Sunandha Rajabhat University

*Corresponding Author

ได้รับบทความ: 25 ตุลาคม 2567

ปรับปรุงแก้ไข: 26 มีนาคม 2568

ตอบรับตีพิมพ์: 15 พฤษภาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งศึกษาด้วยการรวบรวมข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบันที่เป็นปัจจัยพึงประสงค์ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการของบุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อสร้างรูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน ตามเกณฑ์ Macmillan (1971) และคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ตามเกณฑ์ Ivey & Ivey (2008) เครื่องมือใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต

ด้วย Delphi Technique สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยพึงประสงค์คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือควรเสริมด้วยหลักธรรมาภิบาล ด้านการตอบสนองความต้องการการสร้างสรรค์โลกาภิวัตน์ให้บริการ คน เทคโนโลยี ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ควรเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิจัย ด้านความเป็นมืออาชีพควรพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยี บุคลากรตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีระบบบริหารวัสดุระหว่างหน่วยงานร่วมกัน จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2) พบว่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) คำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจของร่างแผนยุทธศาสตร์ มีฉันทามติเอกฉันท์โดยมีมัธยฐานส่วนใหญ่ 5.00 มีค่าเกินกว่า 3.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR (Q3-Q1) ≤ 1.5) ถือว่าทุกข้อมีระดับฉันทามติมีโอกาสเป็นไปได้ ยุทธศาสตร์ใช้ชื่อว่า SUNANDHA CIT SKILL ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและการพัฒนากำลังคนให้มีความเป็นมืออาชีพมีคุณธรรม และจริยธรรม 2 บริหารจัดการระบบการให้บริการ ด้านการจัดการศึกษา สร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ และยกระดับการบริหารงานให้ได้มาตรฐานสากลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 3 สร้างอัตลักษณ์การให้บริการเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างเครือข่ายบริการวิชาการด้านสุขภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์ทั้ง 3 นี้ เป็นคุณภาพการบริการของงานวิจัยบูรณาการด้วยกลยุทธ์การพัฒนา การบริหารจัดการ และสร้างอัตลักษณ์

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์, เอดทัคคะ, คุณภาพบริการ, บุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม

Abstract

This article aims to study and gather information on the current desirable factors necessary for developing strategies to enhance the service quality of personnel at Samut Songkhram Campus, Suan Sunandha Rajabhat University. The research also aims to establish a strategic model to develop Guru service quality among the campus personnel. This is a qualitative study that employs purposive sampling based on the criteria of Ivey & Ivey (2008), with 18 key informants selected according to the criteria of Thomas T. McMillan (1971). The research instrument was in-depth interviews using future-oriented research techniques via the Delphi Technique. The statistical methods employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, median, and interquartile range (IQR).

The study revealed that: 1) The desirable factors for enhancing service quality consist of five aspects: Reliability, which should be reinforced by principles of good governance; Responsiveness, which should be improved by developing service mechanisms, human resources, and supporting technology; Empathy, which should involve linking research databases to address service needs and issues; Assurance, which should focus on enhancing foreign language and digital skills, and implementing a personnel development monitoring system; and Tangibles, which should ensure efficient material and equipment management across departments. 2) Regarding the second objective, the median and interquartile range (IQR) of the responses from key informants concerning the vision and mission of the draft strategic plan indicated unanimous consensus, with median scores

mostly at 5.00 and above 3.50, and IQR values ($Q3-Q1$) ≤ 1.5 , signifying a high level of agreement and feasibility.

The strategic model, titled SUNANDHA CIT SKILL, comprises three strategies: Strategy 1 – Developing personnel competencies to produce specialized graduates and to cultivate professional, ethical, and moral personnel. Strategy 2 – Managing the service system in education by promoting learning innovations and raising management standards to international levels through digital technology. Strategy 3 – Establishing a distinctive identity in service through innovation and creating networks for academic health services. These strategies represent an integrated framework of development, management, and identity-building aimed at enhancing Guru service quality as proposed in this research.

Keywords: Strategy, Guru, Service Quality, Samut Songkhram Campus Personnel

บทนำ

จากรายงานผลการจัดอันดับโดย Webometrics Ranking of World Universities เดือนกรกฎาคม 2567 ของกลุ่มวิจัยของสถาบันวิจัยแห่งชาติประเทศสเปน รายงานว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขึ้นแท่นครองแชมป์กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ รักษาอันดับ 1 ในกลุ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏของประเทศไทย เป็นอันดับ 15 ของประเทศไทย และอันดับ 1,998 ของโลก ซึ่งดีขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นความสำเร็จของมหาวิทยาลัย และแนวทางการกำหนดจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็น 1 ในมหาวิทยาลัยทั้ง 7 แห่งในกลุ่มที่ 5 กลุ่มผลิตและพัฒนาบุคลากรวิชาชีพและสาขาจำเพาะ

ความสำเร็จดังกล่าวของมหาวิทยาลัย พร้อมกับการขยายโอกาสทางการศึกษา ไปสู่ระดับพื้นที่ ในปี 2565 วิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีหน่วยงานจัดการศึกษา 2 หน่วยงาน คือ วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ ผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพองค์รวม และหน่วยงานสนับสนุนด้านการศึกษา คือ สำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพียงแห่งเดียว ในเชิงประจักษ์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม โดยวิทยาเขตสมุทรสงคราม ได้คว่ำรางวัลต่างๆอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น องค์การคุณธรรม ต้นแบบ สถานศึกษาปลอดภัย และนักศึกษามีผลงานที่โดดเด่นในระดับชาติ อาทิเช่น รางวัลชนะเลิศ สืบสานต่อยอด ภารกิจพิชิตมะเร็งเต้านม มูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระศรีนครินทร์ราชมราชชนนี รางวัลเยาวชนดีเด่นแห่งชาติ จากกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดียังอย่างต่อเนื่องล้วนมีความสำคัญ และมีพื้นฐานจากบุคลากร ที่ให้บริการเป็นเสมือนด้านหน้า ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จึงเป็นเรื่องที่ องค์การควรตระหนักถึงความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้ความสำคัญ จากการสัมภาษณ์เพื่อหา ข้อมูลเชิงพื้นที่ ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) โดยการนำจุดอ่อน และ อุปสรรค ในเชิงพฤติกรรมที่สามารถพัฒนาได้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพบริการ พบว่า บุคลากรยังขาดทักษะด้านการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ ในการให้บริการที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น ความสำคัญที่ควรค่าแก่การศึกษารูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์ คุณภาพการบริการของบุคลากร กับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาเป็นแนวทาง การศึกษารูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อ นำไปสร้างแนวคิดใหม่และปรับใช้ในการศึกษาการบริหารจัดการภายในองค์กร ให้สามารถ สร้างมาตรฐานคุณภาพการบริการ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุนงานด้าน วิชาการให้เกิดขึ้นทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้ นับว่าสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นรากฐาน และกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาด้วยการรวบรวมข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบันที่เป็นปัจจัยพึงประสงค์ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการของบุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อสร้างรูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการของบุคลากร วิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยอนาคต (Future Research) โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) เก็บข้อมูลในเชิงสำรวจ ด้วยเทคนิคเดลฟายแนวทฤษฎีตามพื้นที่ ศึกษาโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.02 ตามเกณฑ์ในการวิจัยของ Thomas T. Macmillan ได้ศึกษาจนพบว่าอัตราความคลาดเคลื่อนอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ และเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 คน ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ช่วงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนที่ลดลง
1-5	1.02-0.70	0.50
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.50	0.04
17-21	0.50-0.48	0.02
21-24	0.48-0.46	0.02
25-28	0.46-0.44	0.02

ตารางที่ 1 การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ Thomas T. Macmillan จาก The Delphi Technique The Delphi Technique (p. 17) (Macmillan, 1971)

2. งานวิจัยนี้ได้ทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) ด้วยเกณฑ์ ประสิทธิภาพ ตำแหน่งหน้าที่และความเชี่ยวชาญ ของ Skill Integration Theory Usage with Micro Skills For International Interviewing Practice ของ อัลเลน อี. อีวีย์ และเมย์ แบรดฟอร์ด อีวีย์ (Ivey & Ivey, 2008) โดยการทำการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ ข้อมูลหลัก จำนวน 18 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์หรือตำแหน่งหน้าที่ในการ ดำเนินการในระดับพื้นที่ (พื้นที่ที่จะทำการวิจัย) ไม่น้อยกว่า 5 ปีขึ้นไป และมีความพร้อมมี เวลาพร้อมจะให้ข้อมูลจะให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการงานวิจัย ตามเทคนิคเดลฟาย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิทยาเขตสมุทรสงคราม ระดับนโยบาย กลุ่ม ผู้สนับสนุนการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน่วยงานในกำกับของวิทยาเขตสมุทรสงคราม และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสหวิทยาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยกำหนดไว้กลุ่มละ 6 คน และเพื่อ จรรยาบรรณทางการวิจัยที่ดี และจริยธรรมในการวิจัย กำหนดรหัสแทนชื่อกลุ่ม เป็น A แทน กลุ่ม 1 B แทนกลุ่ม 2 และ C แทนกลุ่ม 3 โดยในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์จะแทนด้วย หมายเลข 1-6 ตามกลุ่ม และระบุนามคิดเห็นเมื่อมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลบุคคลจะเป็นความลับไม่มีการเปิดเผย

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเด็นปัญหาของการวิจัยโดยละเอียด ผสมกับแนวคิดทฤษฎีที่ ความ คิดเห็นอันเป็นประโยชน์ที่ได้รับ จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสร้าง ข้อคำถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับรวบรวมข้อมูลสภาพการณ์ ปัจจุบันที่เป็นปัจจัยพึงประสงค์ยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการของ บุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นคำถามปลายเปิด

ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1.ข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบัน 2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค 3.พัฒนาในด้านการบริการในอนาคต

แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงผสมแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลจากมิติคุณภาพการบริการ โดยให้ค่าน้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญ โดยใช้ลักษณะการตอบแบบมาตรวัด 5 ระดับความสำคัญ ของ Likert scales โดยใช้มิติคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) 26 ข้อ 2) การตอบสนองความต้องการและรวดเร็ว (Responsiveness) 8 ข้อ 3) การเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) 5 ข้อ 4) ความเป็นมืออาชีพ (Assurance) 17 ข้อ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 13 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะการจัดการยุทธศาสตร์ที่ควรนำมาสร้างรูปแบบคุณภาพการบริการ เป็นคำถาม ปลายเปิด 3 ด้าน ได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์เสนอแนะ 3. เป้าหมาย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (IOC) ให้คะแนนระดับความสอดคล้องจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งแบบสัมภาษณ์เชิงลึกให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ก่อนการสัมภาษณ์ รอบที่ 1 ตรวจสอบสามเส้า เมื่อได้ฉันทามติของการตรวจสอบสามเส้าแล้ว ดำเนินการสัมภาษณ์รอบที่ 1 ผู้วิจัยทำหน้าที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง 18 ท่าน ซึ่งระหว่างสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงและภาพ เมื่อได้ข้อมูลแล้ว จัดระเบียบข้อมูลทางกายภาพ จัดระเบียบเนื้อหา แสดงข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด เพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์ จากนั้นนำมาสังเคราะห์รายละเอียดเป็นปัจจัยที่พึงประสงค์ด้านยุทธศาสตร์ตามแนวคิด STEP-SERVHISTOQUAL เป็นร่างข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ นำมาจัดทำเป็นร่างข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างร่างแบบสอบถาม รอบที่ 2 และนำไปให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตรวจสอบสามเส้าก่อนเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อนำไปสัมภาษณ์จริง

2. สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) รอบที่ 2 ที่ผ่านการตรวจสอบสามเส้า ด้วยการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว แบบออนไลน์ และแบบผสมผสาน ซึ่งในระหว่างสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงและภาพ เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการจัดระเบียบข้อมูลทางกายภาพ จัดระเบียบเนื้อหา แสดงข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาคำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อจัดลำดับร่างข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์พัฒนาสร้างเป็นรูปแบบยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ มัธยฐาน และพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูล ด้วยการคำนวณค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์รอบที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดมาประมวลผลวิเคราะห์คำตอบโดยละเอียดคัดข้อความที่ซ้ำซ้อนกันออก และรวบรวมความคิดเห็นลักษณะเดียวกันเข้าด้วยกัน โดยคงความหมายเดิม ผนวกกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถาม รอบที่ 2 โดยก่อนประมวลครั้งสุดท้ายเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 จะผ่านความเห็นชอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้การยอมรับก่อน ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยผู้วิจัยกำหนดค่าของระดับความเป็นไปได้ได้แนวนัม 5 ระดับ เพื่อให้ตอบคำถามแต่ละข้อต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 มาวิเคราะห์ทางสถิติ และพัฒนาแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยนำข้อมูลข้อคำถามจุดเดิมมาระบุตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ (IR) และแสดงตำแหน่งที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แบบสอบถามรอบที่ 2 โดยผู้วิจัยนำข้อมูลคำตอบจาก แบบสัมภาษณ์ในรอบที่ 2 มาจำแนกตามค่ามัธยฐาน ออกเป็น 5 ช่วงคะแนน แบบสัมภาษณ์รอบที่ 2 เป็นการพิจารณาลงความเห็นเพื่อหาฉันทมติของกลุ่ม เป็นการยืนยันคำตอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นคำถามเดิมว่า มีความประสงค์ยืนยันคำตอบเดิมหรือมีความประสงค์

เปลี่ยนแปลงคำตอบหรือไม่ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง เพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับ ดังนี้

1. ค่ามัธยฐาน (Median) พิจารณาตำแหน่งของข้อมูลที่อยู่กึ่งกลางเรียงลำดับตามปริมาณ โดยในการคำนวณหาค่ามัธยฐานสำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ จะใช้สูตรคำนวณทางสถิติ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมาย ดังนี้

ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับความเป็นไปได้มากที่สุด

ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับความเป็นไปได้มาก

ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับความเป็นไปได้ปานกลาง

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับความเป็นไปได้น้อย

ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับความเป็นไปได้น้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range: IR) คำนวณค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ด้วยการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์บนหรือควอไทล์ที่ 3 (Q3) และควอไทล์ที่ 1 (Q1) โดยในการคำนวณหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์สำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ จะใช้สูตรคำนวณทางสถิติ คือ $IR = Q3 - Q1$ หากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50 ถือว่ามีความสอดคล้องกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และเมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 สำหรับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 สำหรับอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนระดับรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่ 50,001-70,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และส่วนใหญ่ จะมีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89

ผลการวิจัยปัจจัยพึงประสงค์จากศักยภาพคุณภาพบริการของบุคลากร STEP-SERVHISTOQUAL ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ (Reliability) ควรเสริมด้วยการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ด้านการตอบสนองความต้องการ และรวดเร็ว (Responsiveness) ควรสร้างระบบกลไกในการให้บริการ รวมทั้งพัฒนางาน คน และระบบเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ควรสร้างกลไกในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลงานวิจัย เพื่อเข้าถึงปัญหาและความต้องการ ด้านความเป็นมืออาชีพ (Assurance) ควรพัฒนาความรู้ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยี สร้างระบบติดตาม การพัฒนาบุคลากรตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ควรมีระบบบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกัน ตามจุดเด่นแนวทางเสริม เพื่อแนวทางเป็นปัจจัยพึงประสงค์สู่แนวทางพัฒนา สังเคราะห์เป็นร่างข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์แบบสอบถามในรอบที่ 2 รอบสุดท้ายตามระเบียบวิธีเทคนิคเดลฟายตามพื้นที่และแนวคิดของเมอร์รีย์และแฮมมอนด์ (Murray & Hammons, 1995: 423-436) สังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเชิงร่างยุทธศาสตร์

ผลการวิจัยจากข้อมูลแบบสอบถามของร่างแผนยุทธศาสตร์ที่สร้างเป็นรูปแบบยุทธศาสตร์รอบที่ 2 สุดท้ายตามเทคนิคเดลฟายแนวทฤษฎีตามพื้นที่ พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang: IR) ค่าตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจของร่างแผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างรูปแบบยุทธศาสตร์ มีฉันทามติ เอกฉันท์โดยมีค่ามัธยฐาน ส่วนใหญ่ 5.00 มีค่าเกินกว่า 3.50 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang: IR ($Q3-Q1$) ≤ 1.5) ถือว่าทุกข้อมีระดับฉันทามติมีโอกาสเป็นไปได้ และส่วนใหญ่เป็นฉันทามติเป็นเอกลักษณ์ คือ 0.00 โดยผลการศึกษาทั้งสองรอบของเทคนิคเดลฟายแนวทฤษฎีตามพื้นที่นำไปสู่การสร้างรูปแบบยุทธศาสตร์คุณภาพบริการของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์สร้างกลไกการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อส่งเสริมบัณฑิตให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาที่ศึกษา และได้รับใบประกอบวิชาชีพที่สามารถนำไปปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพในอนาคต

- หน่วยงานสนับสนุนงบประมาณอบรม – สร้างเส้นทางความก้าวหน้าขององค์กร - จัดตั้งทีมที่ปรึกษาให้คำปรึกษาการเขียนขอตำแหน่งทางวิชาการ

กลยุทธ์พัฒนากำลังคนให้มีความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม

- พัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะด้านในวิชาชีพและเกี่ยวข้องสายงานของตนเอง

- พัฒนาคความรู้หลักสูตร กองบริการการศึกษา

- พัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน

- พัฒนางานในสายงานให้มีความชำนาญ Up Skill Re Skill

- พัฒนาด้านภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน

- พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีในการให้เหตุผลและแก้ไขปัญหา

- ให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาตนเอง ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการ

กลยุทธ์พัฒนาบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น มีตำแหน่งทางวิชาการ พัฒนาคตามสายงาน ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

- ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

- ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำผลงานทางวิชาการ

- จัดทำงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์

- การสร้างนวัตกรรม

- จัดทำงานวิจัย ตีพิมพ์บทความฐาน Scopus

- จัดทำงานประจำสู่งานวิจัย (R2R)

- จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการค้าเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

- ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกณฑ์ EdPEX
- ใช้เกณฑ์ EdPEX ยกระดับบริการของบุคลากร
- ใช้เกณฑ์ผลลัพธ์ของลูกค้ายกมาใช้ในการประเมินการบริหารจัดการ

กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันและอนาคต

- ปิดใ้โอกาสบุคลากรใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ส่งเสริมบุคลากรให้สร้างสรรค์นวัตกรรม

กลยุทธ์พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะและวัฒนธรรมดิจิทัลในการทำงานร่วมกัน พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมดิจิทัล

- ส่งเสริมวัฒนธรรมดิจิทัลให้กับบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- จัดโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะและวัฒนธรรมดิจิทัลในการทำงานร่วมกัน
- ให้ความรู้ขั้นตอนการใช้งานเทคโนโลยีที่ถูกต้องให้กับบุคลากร
- ติดตามการใช้งาน ระบบงานดิจิทัลภายในองค์กร

กลยุทธ์จัดระบบการบริหารจัดการสนับสนุนการจัดการศึกษา และสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารในทุกมิติ

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี
- พัฒนาและปรับปรุงอาคาร ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และภูมิทัศน์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้พร้อม
- ส่งเสริมให้บุคลากรสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน Hyflex เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ทั้งในและนอกห้องเรียน
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมใช้งานในการให้บริการ

กลยุทธ์สร้างอัตลักษณ์ของบุคลากรมีอาชีพ ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนานวัตกรรม และรู้เท่าทันเทคโนโลยี

- ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนา นวัตกรรม และรู้เท่าทันเทคโนโลยี
- สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าคิดค้น ทดลอง พัฒนา
- ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณลักษณะพึงประสงค์ มีความเป็นมืออาชีพ และมีคุณธรรมจริยธรรม

กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานพัฒนารูปแบบมาตรฐานการให้บริการ

- พัฒนารูปแบบการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- สร้างกระบวนการ ขั้นตอน ในการให้บริการที่มีความชัดเจน โดยมีกรมสื่อสารขอขอบเขต ลักษณะงาน และประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนขยายเครือข่ายร่วม พัฒนาให้หน่วยงานหรือองค์กรภายในประเทศมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา หรือรบบกับมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

- มีนโยบายที่ชัดเจน เป็นแหล่งให้การศึกษาด้านสุขภาพและให้บริการทางวิชาการที่มีความเป็นเลิศทางด้านการดูแลสุขภาพ
- ให้บริการวิชาการในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพให้กับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยบูรณาการร่วมกับสถานพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด
- ส่งเสริมการให้บริการวิชาการ โดยเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับชุมชน โรงเรียน วิทยาลัยชุมชน กลุ่มอาชีพผู้ประกอบการใหม่และท้องถิ่น
- MOU กับหน่วยงานภายนอก

ภาพที่ 1 รูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพการบริการของบุคลากร วิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากภาพที่ 1 ยุทธศาสตร์นี้เรียกว่า SUNANDHA CIT SKILL ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการพัฒนากำลังคนให้มีความเป็นมืออาชีพมีคุณธรรม และจริยธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการระบบการให้บริการ ด้านการจัดการศึกษา สร้างนวัตกรรม การเรียนรู้ และยกระดับการบริหารงานให้ได้มาตรฐานสากลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างอัตลักษณ์การให้บริการ เชิงสร้างสรรค์

นวัตกรรม และสร้างเครือข่าย บริการวิชาการด้านสุขภาพ ด้วยคำสำคัญ 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ส่งเสริมเพื่อพลิกโฉม กลยุทธ์พัฒนา และกลยุทธ์จัดการศึกษา รูปแบบข้างต้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายหลังจากนำรูปแบบไปปรึกษาและให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พิจารณาด้านทามตรูปแบบพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นของงานวิจัยนี้ ปรับปัจจัยฐานรากความสำเร็จให้สอดคล้องกับการสร้างคุณภาพการบริการ ซึ่งต้องการ ให้เป็นข้อเสนอแนะของผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการ นำไปเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติได้ต่อไป

อภิปรายผล

การอภิปรายผลผู้วิจัยจะทำการอภิปรายตามการวิเคราะห์ประมวผลและสรุปผล สามารถนำข้อมูลของการสรุปผลวิจัยที่ผ่านมาข้างต้น อภิปรายได้ดังนี้

1. ข้อมูลรูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างเอตทัคคะคุณภาพการบริการของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ต้องนำจุดเด่นด้านศักยภาพคุณภาพการบริการของบุคลากร เพื่อสร้างเอตทัคคะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการและรวดเร็ว (Responsiveness) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ความเป็นมืออาชีพ (Assurance) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) พบว่า ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง และเป็นไปในแนวคิดรูปแบบคุณภาพบริการ HISTOQUAL model ของ Misiura (2006) พบว่า มาจากความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles), ความไว้วางใจ (Reliability), การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), การให้ความมั่นใจ (Assurance), การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy), ระดับการสื่อสาร (An examination of communication) และมีบริการครบครัน (The consumables) เช่นกัน

2. ผลการอภิปรายผลเชื่อมโยงส่วนต่อไป คือ ร่างเชิงข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์เพื่อสร้างเอตทัคคะคุณภาพการบริการ ปรับใช้แนวคิด Benjawan, K., Thoongsuwan, A. & Pavapanunkul, S. (2018) ซึ่งมีความใกล้เคียงทางแนวคิด ถึงผลการวิจัยที่ได้ในวัตถุประสงค์ที่ 1 ข้อมูลรูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างเอตทัคคะคุณภาพการบริการของงานวิจัยนี้ได้ พบว่า คุณภาพการบริการ 3 ด้านที่สำคัญ คือ 1) ด้านการให้บริการ เรียกว่า ภาควิชาการบริการ ประกอบด้วย Strategic factor, SERVQUAL and Service Quality Model 2) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยแนวคิดคุณภาพบริการ SERVQUAL คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), การให้ความมั่นใจ (Assurance), การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ (Empathy) และแนวคิด SERVHISTOQUAL คือ การตอบสนองความต้องการและรวดเร็ว (Responsiveness), สิ่งอำนวยความสะดวก (Physical facilities), ความเป็นรูปธรรม (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับ (Technical quality), การรับรู้ความต้องการ (Empathy) และ 3) ด้านผู้รับบริการ ซึ่งเรียกว่า ด้านผู้เยี่ยมชมหรือผู้รับบริการ คือ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) คุณภาพทางเทคโนโลยี (Technological quality) ประกอบด้วย สิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles), ภาพลักษณ์ (Image) คุณภาพเชิงหน้าที่ด้านการปฏิบัติ (Functional quality Performance) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองต่อความต้องการใช้เทคโนโลยี (Responsiveness), ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี (Assurance), ความเข้าใจในเทคโนโลยี (Empathy) และคุณภาพของการรับรู้ (Perceived quality)

3. การสร้างรูปแบบยุทธศาสตร์เพื่อสร้างเอตทัคคะคุณภาพการบริการของบุคลากรวิทยาเขตสมุทรสงคราม ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการอภิปรายในส่วนนี้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของฉันทามติกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในแต่ละยุทธศาสตร์ นำมาอภิปรายเชื่อมโยงกับคุณภาพการบริการ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการพัฒนากำลังคนให้มีความเป็นมืออาชีพมีคุณธรรมและจริยธรรม พบว่า สอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะตามแนวคิด The skills towards employability and productivity (STEP) ของ Pierre, Puerta, Valerio and Rajadel (2014) ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งทักษะความรู้ความเข้าใจ และทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ยุทธศาสตร์ที่ 1 ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์สร้างกลไกการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อส่งเสริมบัณฑิตให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาที่ศึกษา และได้รับใบประกอบวิชาชีพ ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพในอนาคต มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร สุวรรณพูล (2562) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ วิทยาลัยนาขติมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่รับรู้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเป็นมืออาชีพ กลยุทธ์ที่ 2) กลยุทธ์พัฒนากำลังคนให้มีความเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. พบว่า สมรรถนะหลัก ประกอบไปด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และสมรรถนะหน้าที่งาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 1) กลยุทธ์สร้างอัตลักษณ์ของบุคลากรมืออาชีพ ให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนานวัตกรรม และรู้เท่าทันเทคโนโลยี ในยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างอัตลักษณ์การให้บริการ เชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างเครือข่าย บริการวิชาการด้านสุขภาพอีกด้วย ซึ่งกลยุทธ์ที่ 3) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น มีตำแหน่งทางวิชาการ พัฒนาตามสายงาน ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ยังมีความสอดคล้องตามแนวคิดของ McLagan (1980: 23) ได้ศึกษาการ

พัฒนาตัวแบบสมรรถนะ พบว่าเป็นตัวแบบที่เป็น การนำเอาสมรรถนะหลักมาใช้จะต้องพิจารณาตั้งแต่การวางแผน การจัดการองค์การ (Organizing) การบูรณาการระบบการทำงาน การปรับปรุงการทำงาน และสามารถนำไปใช้ได้ในทุกกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) การประเมิน (Assessment) แผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Planning) การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม (Training Curriculum Design) การสอนงาน การเป็นที่ปรึกษา การเป็นที่เลี้ยง การให้ความสนับสนุน (Coaching Counseling, Mentoring, and Sponsoring) การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งและคัดเลือกพนักงาน (Succession Planning and High Potential Identification) และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ปรับใช้กับการพัฒนาบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น พัฒนาตามสายงาน ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่นเดียวกับในยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 2) กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานพัฒนารูปแบบมาตรฐานการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทมมัล แสงสว่าง (2564: 19-20) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการ พบว่าเป็นระดับของความสามารถของผลิตผล หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ และกลยุทธ์ที่ 3) กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนขยายเครือข่ายร่วม พัฒนาให้หน่วยงานหรือองค์กรภายในประเทศมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาหรืออบรมกับมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการระบบการให้บริการ ด้านการจัดการศึกษา สร้างนวัตกรรม การเรียนรู้ และยกระดับการบริหารงานให้ได้มาตรฐานสากลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ.ได้อ้างอิงแนวคิดเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตามแนวคิดของ McClelland, D.C. (1973) ได้

เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence rather than Intelligence ซึ่งให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคลากรบางคนในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น โดยบุคลากรเหล่านั้นได้แสดงคุณลักษณะดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ซึ่งปรับใช้ตามแนวคิด The skills towards employability and productivity (STEP) ประกอบด้วย 1) ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในงาน (Job Relation Skills) 2) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 4) สร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) และ 5) การใช้เทคโนโลยี (Usage of Technology) ซึ่งในกลยุทธ์ที่ 2) กลยุทธ์พัฒนามหาวิทยาลัยในองค์กรให้มีทักษะและวัฒนธรรมดิจิทัลในการทำงานร่วมกัน พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการให้เป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ สอดคล้องตามที่รายงานจากการศึกษาจาก World Economic Forum (2022) ได้ศึกษา 10 ตำแหน่งงานที่มีความต้องการสูงมาก ในปี พ.ศ. 2568 พบว่าคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation Specialists) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีใหม่ (New Technology Specialists) และผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Services) และกลยุทธ์ที่ 3) กลยุทธ์จัดระบบการบริหารจัดการสนับสนุนการจัดการศึกษา และสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในทุกมิติ กล่าวคือ เป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างเต็มพลังของสมาชิกในการรวบรวมจัดการ และใช้ความรู้เพื่อผลสำเร็จขององค์กรและแปลงสภาพไปเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์กร อีกทั้งให้อำนาจบุคลากรทั้งในและนอกองค์กรในการเรียนรู้ฐานที่ทำ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้และเพิ่มผลผลิต สอดคล้องตามแนวคิดของ Marquardt (2002) ยังเชื่อมกับแนวคิดของซูซิท ซายทวิป, ธนิษฐา สมัย และรุจิรวัฒน์ ลำताल (2565) พบว่า เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถรองรับการแข่งขันของการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พลวัตการเรียนรู้การปฏิบัติงาน การแปรรูปองค์การการให้อำนาจแก่บุคคล ความรู้ในการบริหารจัดการ และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์

จากประเด็นข้อค้นพบจากผลการวิจัยจนถึงการอภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ คือ การนำผลการวิจัยนี้ไปบูรณาการยุทธศาสตร์ และหรือแผนพัฒนาวิทยาเขตสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อสร้างอัตลักษณ์คุณภาพบริการ จากศักยภาพคุณภาพการบริการของบุคลากร เป็น “SUNANDHA CIT SKILL” โดยใช้กลยุทธ์ทั้ง 3 ที่ได้จากผลการวิจัย ตามแนวทางรูปแบบยุทธศาสตร์ที่กล่าวไว้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการ แยกประเภทผู้รับบริการเป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป ให้ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจ ตามแต่ละประเภทผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม

2.2 ควรนำแนวทางดำเนินงานควรพิจารณาแนวทางแผนที่ยุทธศาสตร์ และรายละเอียดตามกลยุทธ์ทั้ง 3 ของผลการวิจัยนี้ มาศึกษาขยายแนวคิด เพิ่มแนวคิดและองค์ความรู้ให้กว้างขวางขึ้น

2.3 ผู้สนใจที่จะศึกษา สามารถต่อยอดการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ นอกจากวิทยาเขตสมุทรสงคราม ปรับไปศึกษาวิทยาเขตนครปฐม ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง หรือศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี หรือเป็นใช้กับมหาวิทยาลัยอื่น ตามบริบทของแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- ชูชาติ ขยทวิป, ธนิษฐา สมัย และจุริวัณห์ ลาตาล. (2565). การพัฒนารูปแบบการจัดการแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 291-307.
- พยัต วัฒนรงค์. (2562). *สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (ULTIMATE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE NEW ERA)*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภัทรพร สุวรรณพล. (2562) . การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษา
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ [ค้นคว้าอิสระ บัณฑิต
วิทยาลัย]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจของประชาชนข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษา
ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการและวิจัย*, 11(2), 15-28.
- Pierre, G, Puerta, M.L.S., Valerio, A. & Rajadel, T. (2014). *STEP skills measurement
surveys : innovative tools for assessing skills*. World Bank Group.
- Ivey, A. E., & Ivey, M. B. (2008). *Essentials of intentional interviewing: counselling
in a multicultural world*. Thomson Brooks/Cole.
- Benjawan, K, Thoongsuwan, A. & Pavapanunkul, S.. (2018). Innovation
Management Model of World Heritage City Museum on Historical Park
for Creative Tourism in the Lower Part of Northern Thailand. *PSAKU
International Journal of Interdisciplinary Research*, 7(1), 110-120.
- Macmillan, T. T. (1971) . *The Delphi Technique*. Clearinghouse.
- Marquardt. M.J. (2002) . *Building the Learning Organization: Mastering the s
Element for Corporate Learning*. Davies-Black Publishing.
- McClelland, D. C. (1973) . Testing for Competence Rather Than for Intelligence.
American Psychologist, 28(1), 1-4.
- McLagan, P. (1980). Competency Models. *Training and Development Journal*,
34(1), 12-23.
- Murray, J. W., & Hammons, J. O. (1995). Delphi: A Versatile Methodology for
Conducting Qualitative Research. *The Review of Higher Education*,
18(4), 423-436.

World Economic Forum. (2022). *The Jobs Reset Summit.: These are the top 10 job skills of tomorrow – and how long it takes to learn them.*

<https://www.weforum.org/agenda/2020/10/top-10-work-skills-of-tomorrow-how-long-it-takes-to-learn-them/>

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer receptions.* Simon and Schuster.

Author

Miss Sarunya Noonak

Suan Sunandha Rajabhat University, Samutsongkhram Campus
111/1-3 Rama 2 Rd., Moo 7 Bangkaew ,Muang Samutsongkhram,
Samutsongkhram Province 75000

Tel: 087-167-1302 Email: sarunya.no@ssru.ac.th

Assistant Professor Dr. Chayut Phawaphanankun

College of Politics and Governance, Suan Sunandha Rajabhat
University, Nakhonpathom Campus 111/3 Moo.2 Tambon Khlong
yong Amphoe Phutthamonthon Nakhonpathom Province 73170

Tel: 081-341-7607 Email: shayut.pa@ssru.ac.th

Assistant Professor Dr. Natnicha Chotpittayanon

College of Politics and Governance, Suan Sunandha Rajabhat
University 1 U Thong Nok Road, Dusit District, Bangkok 10300

Tel: 090-663-9999 Email: natnicha.ch@ssru.ac.th