

ความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาการให้บริการออกหนังสือราชการ เพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บังอร ไทยลา*, งามวิไล คนไว, จิราวรรณ สาริบุตร, ภัทรินทร์ โคตรพันธ์, อีรเดช จันทามิ และ นุชรา กุลละ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000

*อีเมลผู้ประพันธ์บทความ: bangorn@snru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการการออกหนังสือราชการ ในปี 2568 จำนวน 359 คน จากประชากรทั้งหมด 902 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.8) ประกอบด้วยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อ การให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์แบบออนไลน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นและจัดทำผ่าน Google Forms ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณา รายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความ สุภาพและไม่ตรีจิต ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารและเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.72$) ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยรายด้านทั้งหมดอยู่ในช่วงแคบเพียง 0.09 - 0.12 ซึ่งบ่งชี้ ลักษณะคะแนนชนเพดาน (Ceiling Effect) ที่ควรตีความผลต่างระหว่างด้านด้วยความระมัดระวัง

สำหรับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ควรเน้นการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และสื่อสารขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน เข้าถึงง่าย ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-Service) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นคำร้องออนไลน์และ การสืบค้นเอกสารราชการย้อนหลังให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการบริการ, หนังสือราชการ, งานวิทยานิพนธ์, บัณฑิตศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย

Satisfaction and Guidelines for Developing Official Document Issuance Services Supporting Graduate Students' Thesis Work, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

Bangorn Thaiyala^{*}, Ngamwilai Khonwai, Jirawan Saribud,
Pasarin Chodpun, Theeradech Juntamee and Nutchara Gunya

Graduate School, Sakon Nakhon Rajabhat University, Muang, Sakon Nakhon 47000, Thailand

^{*}Corresponding author's e-mail: bangorn@snru.ac.th

Abstract

This survey research, integrating quantitative and qualitative data, aimed to examine service recipients' satisfaction with the official document issuance service supporting graduate students' thesis work at Sakon Nakhon Rajabhat University, and propose guidelines for developing this service. The sample comprised 359 service recipients in academic year 2025, drawn from a population of 902 (a response rate of 39.8%), including graduate students, administrators, faculty, staff, and the general public. The research instrument was a five-point rating scale satisfaction questionnaire covering four aspects. Quantitative data were analyzed using frequency, percentage, mean ($\bar{x}$), and standard deviation (S.D.), while qualitative data from open-ended responses were analyzed using content analysis.

The findings revealed that overall satisfaction was at the highest level ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.24). Among the individual aspects, the service personnel aspect obtained the highest mean ($\bar{x} = 4.84$), with the highest-rated item being courteous and hospitable service ($\bar{x} = 4.87$), followed by the service quality aspect ($\bar{x} = 4.80$) and the facilities aspect ($\bar{x} = 4.78$), respectively. The service process and procedure aspect received the lowest mean ($\bar{x} = 4.75$), with the lowest-rated item being the communication and dissemination of service procedures ($\bar{x} = 4.72$). All aspect means fell within a narrow 0.09-0.12 range, indicating a ceiling effect that warrants cautious interpretation of the differences among.

Regarding development guidelines, emphasis should be placed on enhancing the communication and dissemination of service procedures to be clear and easily accessible, together with developing an electronic service (E-Service) system for online request submission and status tracking, and an electronic document (E-Document) system for retrospective retrieval. These measures would reduce staff workload and elevate service quality in line with the digital context.

Keywords: Service Satisfaction, Official Documents, Thesis Work, Graduate Studies, Graduate School

บทนำ

การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Studies) เป็นการศึกษาขั้นสูงในระดับหลังปริญญาตรีที่มุ่งพัฒนาทักษะวิชาชีพขั้นสูง การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการวิจัย ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 ได้จำแนกการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง และปริญญาโทและปริญญาเอก โดยหลักสูตรปริญญาโทมุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสร้างและประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางานและสังคม ในขณะที่หลักสูตรปริญญาเอกมุ่งพัฒนาความสามารถในการค้นคว้าวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน สังคม และประชาคมโลก ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของชาติและมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพที่เป็นสากล (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565)

หัวใจสำคัญของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานอกเหนือจากการเรียนรู้ในชั้นเรียน คือ การจัดทำวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นกระบวนการที่นักศึกษาต้องศึกษาประเด็นปัญหาอย่างลุ่มลึกภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และในหลายขั้นตอนจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสถาบัน การติดต่อประสานงานดังกล่าวต้องอาศัยหนังสือราชการอย่างเป็นทางการจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564) การออกหนังสือราชการ (เช่น แบบฟอร์ม บ.3) จึงเป็นบริการสนับสนุนที่สำคัญของบัณฑิตวิทยาลัย ครอบคลุมการขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ การเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย การขอตกลงใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการสอบเค้าโครงและสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการออกหนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักศึกษาและหนังสือรับรองผลการเรียน เนื่องจากบริการออกหนังสือราชการเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงโดยตรงกับความก้าวหน้าของการทำวิทยานิพนธ์ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสะดวกของการให้บริการ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง และเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่หน่วยงานสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบ (Parasuraman et al., 1988; Kotler & Keller, 2016)

ปัจจุบันในการให้บริการในการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีสถิติการออกหนังสือราชการดังกล่าว ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 769 ฉบับ ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 896 ฉบับ และในปี พ.ศ. 2568 จำนวน 902 ฉบับ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตเนื่องจากการรับนักศึกษาเพิ่มในบางหลักสูตร ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณความต้องการในการขอรับบริการมีมากขึ้น และภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย

ด้วยเหตุนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการออกหนังสือราชการ และดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งแสวงหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในบริบทการศึกษายุคดิจิทัลต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตั้งอยู่บนฐานแนวคิดหลัก 2 ประการ ได้แก่ แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ และแนวคิดคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในผลของบริการที่ได้รับ หากผลของบริการเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันหากต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ (Kotler & Keller, 2016)

ในด้านคุณภาพการบริการงานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้แนวคิด SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) เชื่อมโยงสู่กรอบ HiEdQUAL ของ Annamdevula และ Bellamkonda (2016) และสังเคราะห์เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ดังรายละเอียดการเชื่อมโยงเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละด้านในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเชื่อมโยงเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละด้าน

ด้าน	นิยามเชิงปฏิบัติการ	มิติทฤษฎีที่สังกัด	จำนวนข้อ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	การรับรู้ของผู้รับบริการต่อความชัดเจน ความคล่องตัว และความรวดเร็วของขั้นตอนปฏิบัติงาน	Reliability	4
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การรับรู้ต่อพฤติกรรมและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	Assurance / Empathy	4
สิ่งอำนวยความสะดวก	การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และระบบสนับสนุนการให้บริการ	Tangibles	3
คุณภาพการให้บริการ	การรับรู้ต่อความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการของผลลัพธ์บริการ	Reliability / Responsiveness	5

กรอบแนวคิดดังกล่าวได้ถูกประยุกต์ใช้ในการกำหนดองค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนมิติความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสะท้อนมิติการให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสะท้อนมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสะท้อนผลลัพธ์โดยรวมของบริการที่ได้รับ

ทั้งนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริบทการให้บริการเอกสาร/งานสารบรรณยังมีจำนวนจำกัด จึงอ้างอิงงานวิจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาที่ใกล้เคียงชี้ให้เห็นแนวโน้มที่สอดคล้องกัน อรอนงค์ คำคนชื่อ และ มนตรี อนันตรักษ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจโดยรวม เช่นเดียวกับ พรรณี ศรีเรือน (2568) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งพบว่าความสุภาพ ความเอาใจใส่ และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยหลักของความพึงพอใจ ขณะที่ประเด็นกระบวนการและการสื่อสารขั้นตอนยังเป็นจุดที่ต้องพัฒนา ผลการศึกษาเหล่านี้เป็นกรอบในการอภิปรายและเสนอแนวทางการพัฒนาในงานวิจัยฉบับนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้รับบริการการออกหนังสือราชการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในปี 2568 จำนวน 902 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 359 คน ประกอบด้วย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 325 คน ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร จำนวน 29 คน และบุคคลทั่วไป จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง ตามเกณฑ์การคัดเลือก คือ (1) เป็นผู้ที่มีติดต่อบริการงานออกหนังสือราชการของบัณฑิตวิทยาลัยในช่วงระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล (1 มิถุนายน 2568 - 20 ธันวาคม 2568) และ (2) ยินยอมตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.8 ของประชากร เนื่องจากลักษณะประชากรมีขนาดกลุ่มย่อยที่แตกต่างกันมาก การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทุกรายในช่วงเวลาที่กำหนดจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับลักษณะประชากรดังกล่าว อย่างไรก็ตาม วิธีการคัดเลือกดังกล่าวมีลักษณะเป็นการเลือกตามความสมัครใจของผู้ตอบ (Self-selection) ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุเป็นข้อจำกัดของการวิจัยไว้ในหัวข้อข้อจำกัดการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ (รายละเอียดจำนวนข้อและนิยามเชิงปฏิบัติการแต่ละด้านตามตาราง 1) โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็น 5

ระดับ ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2554) ได้แก่ 4.51 - 5.00 มากที่สุด 3.51 - 4.50 มาก 2.51 - 3.50 ปานกลาง 1.51 - 2.50 น้อย และ 1.00 - 1.50 น้อยที่สุด และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปประเด็น และนำเสนอด้วยความเรียง ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และหาค่าดัชนี IOC (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.80 - 1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.92 ทั้งนี้ เครื่องมือชุดนี้ออกแบบเพื่อวัดการรับรู้ทั่วไปของผู้รับบริการต่อการให้บริการออกหนังสือราชการในภาพรวม โดยไม่ได้แยกข้อคำถามตามบทบาทเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยจึงขอประกาศขอบเขตของผลการวิจัยไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นการวัดการรับรู้ระดับทั่วไปที่ไม่อิงประสบการณ์เฉพาะบทบาท และได้ระบุประเด็นนี้เป็นข้อจำกัดของการวิจัยเพื่อการพัฒนาเครื่องมือในการศึกษาครั้งต่อไป

3. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยส่ง URL หรือ QR Code สำหรับทำแบบสอบถามทาง E-mail และแจกให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 20 ธันวาคม 2568 จำนวน 359 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 39.8 นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถสรุปได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	40.4
หญิง	214	59.6
รวม	359	100
อายุ		
21 - 30 ปี	91	25.3
31 - 40 ปี	147	40.9
41 - 50 ปี	103	28.7
51 ปีขึ้นไป	18	5.0
รวม	359	100
สถานภาพ		
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	325	90.5
ผู้บริหาร/คณาจารย์/บุคลากร	29	8.1
บุคคลทั่วไป	5	1.4
รวม	359	100.0
ช่วงเวลาการใช้บริการ		
08.30 - 11.00 น.	117	32.6
11.01-14.00 น.	133	37.0
14.01-16.30 น.	109	30.4
รวม	359	100

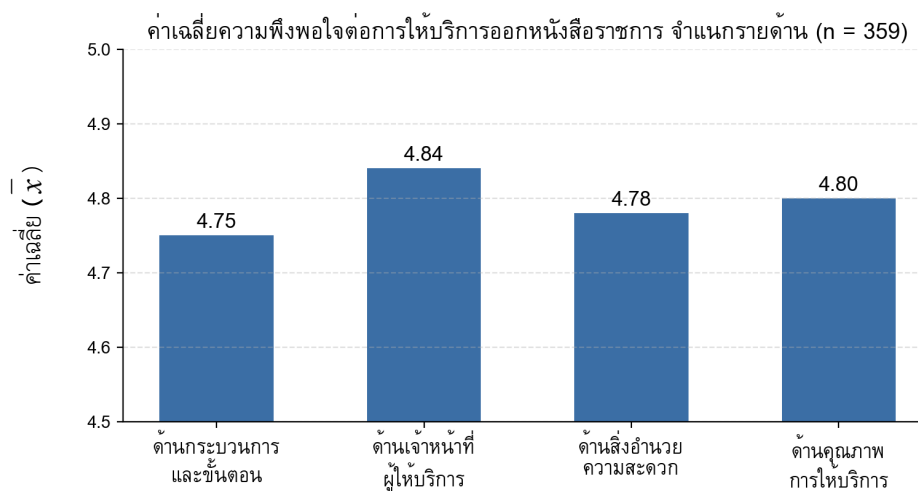
จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาเป็นผู้บริหาร/คณาจารย์/บุคลากร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และบุคคลทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ทั้งนี้ ช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อรับบริการมากที่สุด คือ เวลา 11.01 - 14.00 น. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือเวลา 08.30 - 11.00 น. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และเวลา 14.01 - 16.30 น. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (n = 359)		ระดับการประเมิน
		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.75	0.494	มากที่สุด
1	มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ	4.72	0.623	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.78	0.560	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.80	0.522	มากที่สุด
4	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.73	0.572	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.84	0.389	มากที่สุด
5	บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.387	มากที่สุด
6	บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต	4.87	0.419	มากที่สุด
7	บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว	4.84	0.465	มากที่สุด
8	สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.82	0.463	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.78	0.455	มากที่สุด
9	สิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ	4.77	0.535	มากที่สุด
10	มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ	4.75	0.562	มากที่สุด
11	ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ที่ให้บริการ	4.84	0.407	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.80	0.452	มากที่สุด
12	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.510	มากที่สุด
13	ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ	4.79	0.509	มากที่สุด
14	หนังสือราชการมีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	4.82	0.507	มากที่สุด
15	เนื้อหาของหนังสือราชการมีความครบถ้วนตรงตามความต้องการ	4.82	0.499	มากที่สุด
16	มีการจัดเก็บหนังสือราชการที่สามารถสืบค้นได้	4.79	0.524	มากที่สุด
รวม		4.80	0.240	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.80$) ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในช่วงแคบระหว่าง 4.75 - 4.84 (ผลต่างสูงสุด - ต่ำสุดเพียง 0.09) ดังแสดงในภาพที่ 1 ซึ่งบ่งชี้ลักษณะคะแนนชนเพดาน (Ceiling Effect) ที่ควรตีความประกอบกับข้อมูลรายข้อมากกว่าการเปรียบเทียบรายด้านเพียงอย่างเดียว



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกรายด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ข้อ 2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.78$) ข้อ 4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และข้อ 1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 6 บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.87$) ข้อ 5 บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.86$) ข้อ 7 บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.84$) และข้อ 8 สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 11 ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ข้อ 9 สิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ หรือเครื่องมือการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) และ ข้อ 10 มีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีผลการประเมินเท่ากัน 3 ข้อ คือ ข้อ 12 ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ข้อ 14 หนังสือราชการมีความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และข้อ 15 เนื้อหาของหนังสือราชการมีความครบถ้วนตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.82$) ข้อ 13 ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการ และข้อ 16 มีการจัดเก็บหนังสือราชการที่สามารถสืบค้นได้ ($\bar{X} = 4.79$) เท่ากันตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

รายการ	ความถี่
การให้บริการดีมาก อำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ขอคุณสำหรับการบริการที่น่าประทับใจ	3
บริการดี สะดวก รวดเร็ว	9
ขอบคุณคณะทำงาน	3
รวดเร็วทันเวลา	1
ดีมากค่ะ/ครับ	2
ประทับใจในการให้บริการ รวดเร็ว ทันใจ	1
บริการออกหนังสือรวดเร็วมากค่ะ	1

รายการ	ความถี่
ใส่ใจนักศึกษา ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย	1
บริการดี เป็นมิตรและเป็นกันเอง	3
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี บริการดีรวดเร็ว และมีความถูกต้องของเอกสารที่ขอรับบริการ	1

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะปลายเปิด พบว่า ความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเชิงบวก โดยสะท้อนความประทับใจต่อความรวดเร็วของการให้บริการ ความสุภาพและความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ และความถูกต้องของเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินเชิงปริมาณในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะปลายเปิดทั้ง 25 ความถี่ เป็นความคิดเห็นเชิงบวกทั้งหมด ไม่ปรากฏข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาหรือเชิงวิพากษ์แต่อย่างใด จึงมีบทบาทจำกัดในการสนับสนุนแนวทางการพัฒนาบริการในตอนี่ 4

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

จากผลการประเมินรายข้อในตอนี่ 2 ที่พบว่าข้อการสื่อสารและเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ การมีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ และการจัดเก็บหนังสือราชการที่สามารถสืบค้นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นในด้านของตน คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการออกหนังสือราชการได้ 4 แนวทาง ดังนี้ (แนวทางที่ 1 - 3 มีฐานหลักจากผลเชิงปริมาณรายข้อร่วมกับดุลยพินิจของผู้วิจัย ส่วนแนวทางที่ 4 มีฐานสนับสนุนเพิ่มเติมจากทั้งผลเชิงปริมาณด้านเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและข้อมูลเชิงคุณภาพจากตอนที่ 3)

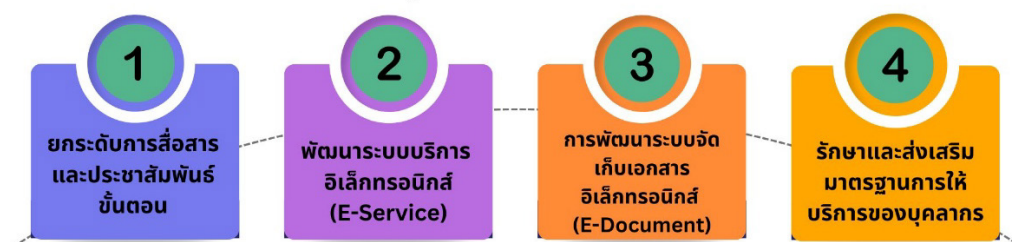
แนวทางที่ 1 การยกระดับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ เนื่องจากข้อ การสื่อสาร และเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด บัณฑิตวิทยาลัยจึงควรจัดทำสื่อที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก (Infographic) หรือคลิปวิดีโอสั้น อธิบายขั้นตอนการขอหนังสือราชการอย่างเป็นลำดับ และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่นักศึกษาเข้าถึงได้สะดวก ทั้งเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่ม Line และ Facebook เพื่อลดความสับสนและการสอบถามซ้ำก่อนเข้ารับบริการ

แนวทางที่ 2 การพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ควรพัฒนาระบบยื่นคำร้องขอออกหนังสือราชการแบบออนไลน์ พร้อมระบบติดตามสถานะของคำร้องว่าอยู่ในขั้นตอนใด เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเดินทางหรือโทรศัพท์สอบถาม ซึ่งจะตอบสนองมิติความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วของบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

แนวทางที่ 3 การพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ควรนำระบบจัดเก็บและสืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาประวัติการออกหนังสือราชการย้อนหลังได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลดความเสี่ยงของการสูญหายของเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการเอกสารฉบับเดิมหรือข้อมูลอ้างอิง

แนวทางที่ 4 การรักษาและส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการของบุคลากร เนื่องจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นจุดแข็งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และได้รับการชื่นชมในข้อเสนอแนะปลายเปิดอย่างชัดเจน ทั้งในด้านความสุภาพ ไมตรีจิต ความเสมอภาค และความรวดเร็ว จึงควรรักษามาตรฐานดังกล่าวไว้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ผ่านการถ่ายทอดองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการบริการคงเส้นคงวาและไม่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

แนวทางการพัฒนาการให้บริการออกหนังสือราชการ เพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์นักศึกษา



เป้าหมาย : ลดภาระงานเจ้าหน้าที่ เพิ่มความสะดวกให้ผู้รับบริการ และยกระดับการบริการสู่รับกตัญญู

ภาพที่ 2 แนวทางยกระดับการให้บริการออกหนังสือราชการเพื่อสนับสนุนงานวิทยานิพนธ์นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.24) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีวัฒนธรรมการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่มีทัศนคติเชิงบวก และมีสมรรถนะในการสื่อสารและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับมิติการให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ในตัวแบบ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ คำนชื้อ และ มนตรี อนันตรักษ์ (2558) และพรณี ศรีเรือน (2568) ที่พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยรายด้านทั้งหมดอยู่ในช่วงแคบเพียง 0.09-0.12 ซึ่งบ่งชี้ลักษณะคะแนนเพดาน (Ceiling Effect) ผู้วิจัยจึงเห็นควรตีความลำดับความสำคัญระหว่างด้านด้วยความระมัดระวัง และให้น้ำหนักกับการวิเคราะห์รายข้อมากกว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายด้านที่มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

2. ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ายังมีประเด็นที่ควรนำมาพัฒนา ได้แก่ การสื่อสารและเผยแพร่ขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 4.72$) การมีระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และการจัดเก็บหนังสือราชการที่สามารถสืบค้นได้ ($\bar{X} = 4.79$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งประเด็นเหล่านี้สัมพันธ์กับมิติความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนของกระบวนการและการสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงชี้ให้เห็นว่าทิศทางการพัฒนาในอนาคตควรมุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ และระบบจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล อันจะช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และยกระดับการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทการศึกษายุคดิจิทัล ทั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมิได้เพิ่มความพึงพอใจเสมอไปในทุกกลุ่มผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการวัยสูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ที่อาจประสบปัญหาการเข้าถึงเทคโนโลยี (Digital Divide) จึงควรออกแบบให้มีช่องทางบริการรูปแบบเดิมควบคู่กันไป ในระยะเปลี่ยนผ่าน เพื่อความเป็นธรรมและครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลและสมัครใจตอบแบบสอบถาม มิใช่การสุ่มตามความน่าจะเป็น จึงมีลักษณะเป็นการเลือกตอบเอง (Self-selection) ที่อาจทำให้ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนไปในทิศทางบวก ผลการวิจัยจึงควรตีความในขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างนี้

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในช่วงแคบมาก (4.75 - 4.84) ซึ่งเป็นลักษณะคะแนนเพดาน (Ceiling Effect) ทำให้อ่านจำแนก (Discriminant Power) ระหว่างด้านมีจำกัด และการชี้ "จุดที่ควรพัฒนา" จากผลต่างค่าเฉลี่ยเพียงเล็กน้อยควรกระทำด้วยความระมัดระวังทางวิชาการ

3. เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามชุดเดียวที่ใช้วัดการรับรู้ทั่วไปของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยมีได้แยกข้อคำถามตามบทบาทที่มีประสบการณ์การใช้บริการแตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงสะท้อนการรับรู้ในระดับภาพรวม มิใช่ประสบการณ์เฉพาะบทบาท

4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 90.5) ขณะที่กลุ่มผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไปมีสัดส่วนน้อย ผลการวิจัยจึงสะท้อนมุมมองของกลุ่มนักศึกษาเป็นหลัก และควรใช้ความระมัดระวังในการสรุปอ้างอิงไปยังมุมมองของกลุ่มอื่น

5. ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะปลายเปิดทั้งหมด (25 ความถี่) เป็นความคิดเห็นเชิงบวก ไม่มีข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาหรือเชิงวิพากษ์ จึงมีบทบาทจำกัดในการสนับสนุนแนวทางการพัฒนาบริการ ซึ่งแนวทางที่นำเสนอส่วนใหญ่มีฐานหลักจากผลเชิงปริมาณรายข้อร่วมกับดุลยพินิจทางวิชาชีพของคณะผู้วิจัย

6. งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Survey) ที่นำเสนอแนวทางการพัฒนาบริการ แต่ยังไม่ได้มีการทดลองนำแนวทางไปปฏิบัติจริงและประเมินผลลัพธ์ ประสิทธิภาพของแนวทางทั้ง 4 ที่นำเสนอจึงยังเป็นข้อเสนอเชิงทฤษฎีที่รอการทดสอบในทางปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ หน่วยงานควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอหนังสือราชการในรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือคลิปวิดีโอสั้น และพัฒนาระบบ E-Service และ E-Document เพื่อยกระดับความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของการให้บริการ พร้อมทั้งรักษามาตรฐานการบริการของบุคลากรไว้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลาย หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเชิงสาเหตุ ตลอดจนประเมินผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อยืนยันประสิทธิผลของแนวทางการพัฒนา ควรพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่แยกข้อคำถามตามบทบาทของผู้รับบริการ และควรคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มด้วยหลักเกณฑ์ทางสถิติที่เหมาะสม

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-Service) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและระบบสืบค้นเอกสารราชการให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาในยุคดิจิทัล
2. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอออกหนังสือราชการงานวิทยานิพนธ์ให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น
3. สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการรักษาและส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความสุภาพ ไม้ตรีจิต และความเสมอภาคในการบริการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย และขอบคุณผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ให้โอกาสในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและพัฒนากระบวนการในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ขอขอบคุณนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและระบบสารสนเทศ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรณี ศรีเรือน. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 14(1), e1284.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อรอนงค์ คำคนชื่อ, และ มนต์รี อนันตวัณ. (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(2), 137-145.
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, J. S. (2016). HiEdQUAL: An instrument for measuring service quality in higher education. *Knowledge Management & E-Learning*, 8(2), 294-318.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). London: Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.