

การใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานในระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Facebook Communication in Research Editing of Educational Service
in Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ชลดา พันภัย¹
กิติพงษ์ ลื่อนาม²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1.ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา 6 ด้านโดยรวม พบว่า นักศึกษาพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสะดวกในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และด้านความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) 2.ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา โดยรวมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน 3.จากข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่าน มีข้อเสนอแนะตรงกัน ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาเฟซบุ๊ก คือ เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบของ Flow chart ของงานมาตรฐานการศึกษาให้ครบทั้ง 5 งาน เพื่อความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: เฟซบุ๊ก, ช่องทางการสื่อสาร, บริการทางการศึกษา

¹นักวิชาการศึกษา ฝ่ายมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Abstract

This research was aimed to develop a Facebook's communication in research editing of Educational Service, Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University (NRRU). The results may be concluded as follow, 1.It revealed an overall of high satisfaction ($\bar{X} = 4.46$).When considering each aspect, the highest satisfaction were convenience of the service process ($\bar{X} = 4.55$),following with the knowledge and competency of service personnel ($\bar{X} = 4.48$),and the speed of service process ($\bar{X} = 4.47$). 2.Overall, its satisfaction was higher 70 percent of criteria with statistical significance at .05 ($p < .05$) and each aspect also revealed the same result analysis. 3.Based on the suggestions of the 3 interviewees, the researcher will use it to improve Facebook development, adding content about the work process in the flow chart of educational standards for all 5 tasks for greater clarity.

Keywords: Facebook, Communication, Educational service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฝ่ายมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ให้บริการงานทางการศึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เกี่ยวกับงานตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ งานทุนอุดหนุน การนำเสนอผลงานวิจัย งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานเผยแพร่ผลงานวิจัย งานขอสำเร็จการศึกษางานแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เป็นภาระงานที่ผู้วิจัยต้องติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับนักศึกษาตลอดเวลา และให้บริการนักศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยปกติจะติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์เพียงช่องทางเดียว บางครั้งมีเหตุขัดข้องไม่สามารถติดต่อนักศึกษาได้ ทำให้เกิดการสะดุดในการปฏิบัติงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งนักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัด จะเกิดความไม่สะดวก เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายมากในการเดินทาง และในปัจจุบันนี้ สื่อสังคมออนไลน์มีหลากหลายช่องทาง และวิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยม ได้แก่ การบริการแจ้งข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นการบริการบนอินเทอร์เน็ตบริการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสาร และร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรม กับผู้ใช้เฟซบุ๊กคนอื่นๆ ได้ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการโพสต์ข้อความ (Post) ในเรื่องที่สนใจ การตั้งประเด็นคำถาม-ตอบ การโพสต์รูปภาพ คลิปวิดีโอ เขียนข้อความ บันทึกรายการ แชต (Chat) สนทนา เล่นเกมส์ และแอปพลิเคชันอื่นๆ ที่มีการพัฒนาเพิ่มเติมให้ใช้ได้เรื่อยๆ (แอนณา อิมจำลอง, 2556) ในปี 2010 จนถึงปัจจุบัน มีผู้ใช้เฟซบุ๊กมากกว่า 800 ล้านบัญชีรายชื่อทั่วโลก และมีผู้ใช้งานเฟซบุ๊กในประเทศไทยประมาณ 15 ล้านคน ซึ่งมีแนวโน้มว่าอัตราการใช้เฟซบุ๊กของคนไทยจะเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ (วิศิธา ภาณุวัฒน์, 2557) วิศิธาได้กล่าวถึงข้อดีของเฟซบุ๊ก และผู้วิจัยสรุปเป็นข้อๆ ได้ว่า 1) เฟซบุ๊กเป็นการสร้างเครือข่ายและจุดประกายด้านการศึกษได้อย่างกว้างขวาง หากใช้ได้อย่างถูกวิธี 2) ทำให้หันต่อเหตุการณ์ ทราบความคืบหน้าเหตุการณ์ต่างๆ 3) ผู้ใช้สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมของผู้ที่มีเป้าหมายเดียวกัน ให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้เฟซบุ๊กมาเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษาในงานเหล่านี้เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและได้ให้บริการเป็นระยะเวลาหนึ่ง ผู้วิจัยจึงต้องการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ และเนื้อหาการให้บริการของเฟซบุ๊กในระบบทางการศึกษาต่อไป

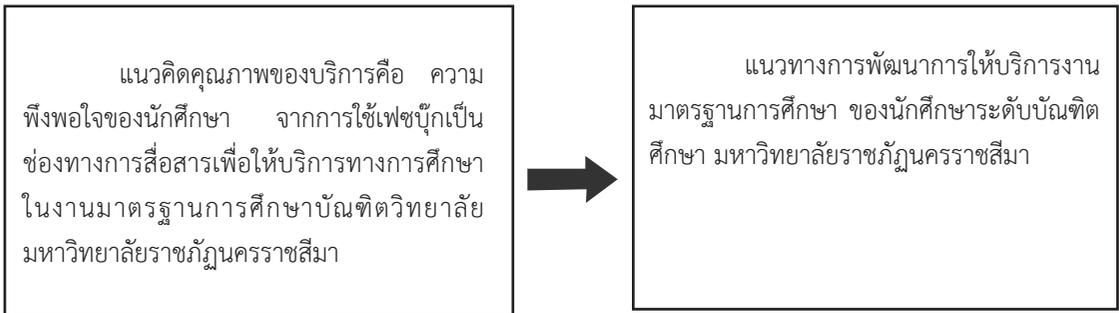
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา กับเกณฑ์ร้อยละ 70
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เฟซบุ๊ก (Facebook) หมายถึง เว็บไซต์ www.facebook.com เป็นเว็บไซต์สังคมออนไลน์ที่ให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเขียนและอธิบายกิจกรรมที่สนใจ โดยเชื่อมโยงไปยังกิจกรรมและความสนใจของผู้ใช้อื่นๆ
2. การใช้เฟซบุ๊ก หมายถึง การใช้เฟซบุ๊กมักจะประกอบด้วย การโพสต์ (Post) ได้แก่ การเขียนอธิบายข้อความ การอัปโหลดรูปภาพ การแบ่งปัน (Share) การแสดงความคิดเห็น (Comment) และการแชต (Chat) การส่งไฟล์ การสนทนากลุ่ม ในกล่องข้อความ (Inbox) เป็นต้น
3. การให้บริการทางการศึกษา หมายถึง การติดต่อสื่อสาร แจ้งข่าวสาร ตอบคำถาม และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผ่านเฟซบุ๊ก เพื่อในงานตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ งานทุนอุดหนุนการนำเสนอผลงานวิจัย งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานเผยแพร่ผลงานวิจัย งานขอสำเร็จการศึกษา และงานแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
4. งานมาตรฐานการศึกษา หมายถึง งานตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ งานทุนอุดหนุนการนำเสนอผลงานวิจัย งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานเผยแพร่ผลงานวิจัย งานขอสำเร็จการศึกษาและงานแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
5. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method research) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) คือ การสร้างเฟซบุ๊กขึ้นมาเพื่อใช้แจ้งข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาและอาจารย์ ที่เข้ามาใช้บริการในงานที่เกี่ยวข้อง โดยการเข้ามาเป็นเพื่อนกันในเฟซบุ๊กนี้ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากข้อมูลการใช้งานเฟซบุ๊ก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของนักศึกษาจากการโพสต์ การแสดงความคิดเห็น และจากการติดต่อสอบถามทางข้อความส่วนตัวระหว่างผู้วิจัยกับนักศึกษา และจากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยนำมาเรียบเรียงโดยวิธีการพรรณนาความ (Descriptive method) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการนำเฟซบุ๊กมาใช้ รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t-test) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 ที่ดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์ แล้วอยู่ในระหว่างการดำเนินการขอสำเร็จการศึกษา และใช้บริการในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษา จำนวน 100 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2559 ที่ดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์แล้ว และอยู่ในระหว่างการดำเนินการขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 40 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยสร้างเฟซบุ๊ก เข้าสู่ระบบ และสมัครใช้เฟซบุ๊ก โดยใช้ชื่อว่า “ผู้ตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์” เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ภาคนิพนธ์เป็นเพื่อน เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจากการโพสต์ การสอบถามปัญหาของนักศึกษาในข้อความส่วนตัว (Inbox) เพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวมาวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของกรวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 1 เฟซบุ๊ก ผู้ตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการนำเฟซบุ๊กมาใช้ในการบริการงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดคุณภาพของบริการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ผลเท่ากับ .978 มีความน่าเชื่อถือ นำมาใช้สอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยการส่ง link แบบสอบถามแก่นักศึกษา จำนวน 100 คน และนำข้อมูลจากนักศึกษาที่ส่งแบบสอบถามกลับ 40 คนแรก มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษา ที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 โดยแปลความหมายเกณฑ์คะแนน



ภาพที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊ก

3. บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร สร้างขึ้นเพื่อสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์ที่เข้ามาเป็นเพื่อนในเฟซบุ๊กเพื่อรับข่าวสารและติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาในงานบริการทางการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กดังกล่าวในภาพรวม และข้อเสนอแนะแนวทาง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อนักศึกษาเพื่อส่งแบบสอบถามผ่านทางข้อความ (Inbox) ในเฟซบุ๊ก
2. รับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้วผ่านข้อความ (Inbox) ในเฟซบุ๊ก
3. สัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์ ผู้ใช้งานเฟซบุ๊ก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อมูลจากการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษาของนักศึกษา และจากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยนำมาเรียงเรียงโดยวิธีการพรรณนาความ (Descriptive method)

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t-test) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย แล้วนำผลความพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานฝ่ายมาตรฐานการศึกษา ที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 โดยแปลความหมายเกณฑ์คะแนน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, น. 183-184 อ้างถึงใน กิติพงษ์ ลีอนาม, 2561, น. 261)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษาโดยรวม 6 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.56	มาก
2. ด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.61	มาก
3. ด้านความสะดวกในกระบวนการให้บริการ	4.55	0.50	มากที่สุด
4. ด้านความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.47	0.58	มาก
5. ด้านความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	4.44	0.59	มาก
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.46	0.62	มาก
รวม	4.46	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยรวม นักศึกษาพึงพอใจต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และด้านความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา กับเกณฑ์ร้อยละ 70 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา โดยมีการแปลความหมายเกณฑ์คะแนนกับเกณฑ์ร้อยละ 70

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กับเกณฑ์ร้อยละ 70

ความพึงพอใจ	เกณฑ์ คะแนน	\bar{X}	t	p-value
1. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.50	4.48	11.06	.000
2. ด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.50	4.38	9.18	.000
3. ด้านความสะดวกในกระบวนการให้บริการ	3.50	4.55	13.33	.000
4. ด้านความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.50	4.47	10.65	.000
5. ด้านความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	3.50	4.44	10.07	.000
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.50	4.46	9.85	.000
รวม	3.50	4.46	11.35	.000

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา โดยรวมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ภาคนิพนธ์ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งทั้ง 3 ท่าน เป็นผู้ใช้เฟซบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารและความก้าวหน้าของนักศึกษาที่ใช้บริการงานมาตรฐานการศึกษา อาจารย์ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่าน มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การนำเฟซบุ๊กเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อนักศึกษาและต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า การนำเฟซบุ๊กมาใช้จึงมีความทันสมัย ตอบสนองการศึกษายุคไอที ทำให้การประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษามีความสะดวกรวดเร็วเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการทางการศึกษาเพิ่มได้อีก ช่วยให้นักศึกษาลดค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยอีกด้วย ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่านผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาเฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา สรุปลงได้เป็น ข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ปรับรูปภาพหน้าปกของเฟซบุ๊กให้เป็นเอกลักษณ์ แสดงให้ชัดเจนว่าเป็นเฟซบุ๊กของหน่วยงานใดเสนอแนะให้เพิ่มตรามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และโลโก้บัณฑิตวิทยาลัย

3.2 การโพสต์การทำงานทุกขั้นตอนแบบเปิดเผยเป็นสาธารณะ อาจทำให้เป็นช่องทางการหาผลประโยชน์ของบุคคลภายนอกต่อนักศึกษาในบางขั้นตอนการปฏิบัติงานควรเปลี่ยนวิธีประสานงานจากการโพสต์เป็นการประสานงานผ่านทางข้อความส่วนตัว (Inbox)

3.3 เพิ่มคำบรรยาย อธิบายขอบเขตการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเฟซบุ๊ก ในส่วนของรายละเอียด (About) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบวัตถุประสงค์ของการนำเฟซบุ๊กดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.4 เพิ่มข้อมูลส่วนตัว หน้าที่ความรับผิดชอบ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ปฏิบัติงาน

3.5 การโพสต์แจ้งนักศึกษาในผลงานขอสำเร็จการศึกษาที่สุรูปภาพเต็มๆ ในการโพสต์ซ้ำๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนะว่าให้เปลี่ยนจากการโพสต์รูปซ้ำๆ เป็นการพิมพ์ข้อความหรือแทรก Link ไปแสดงภาพในหน้าเว็บไซต์ เพื่อลดการแสดงผลภาพซ้ำๆ ในประวัติรูปภาพ Timeline

3.6 นำภาพไฟล์ชาร์ต ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้ง 5 งาน พร้อมรายละเอียดอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาใส่เพิ่มไว้ในอัลบั้ม เป็นข้อมูลในการบริการเพื่อแจ้งและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้ทราบ

3.7 เพิ่มคลังความรู้ เกร็ดความรู้ เทคนิคต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์/ภาคนิพนธ์ มาใส่เพิ่มไว้ในส่วนบันทึก (Note)

3.8 การกดถูกใจหน้าเพจอื่นๆ ควรกดถูกใจและติดตามเพจทางวิชาการ เช่น สำนักวิทยบริการฯ เพจมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพจการประชุมวิชาการ เป็นต้น

3.9 พัฒนางานโดยเชื่อมโยงไปสู่งานอื่น ไม่จำกัดอยู่แค่การโพสต์งานในหน้าที่รับผิดชอบเพียงงานเดียว

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ในงานมาตรฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมออนไลน์ หรือ Social Network เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้เกิดชุมชนออนไลน์ซึ่งชุมชนประเภทนี้ ผู้คนสามารถทำความ รู้จักกัน แลกเปลี่ยนความคิด แบ่งปันประสบการณ์ และติดต่อสื่อสารกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และเฟซบุ๊ก

เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้นิยมมากที่สุด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับผู้ปฏิบัติงานโดยการใช้ เฟซบุ๊ก มีความสะดวก รวดเร็วมาก ทั้งการโพสต์และการส่งข้อความผ่านทางข้อความส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี มณีกุล (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการใช้เฟซบุ๊กในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์ใช้เฟซบุ๊กในการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนพบว่า เฟซบุ๊กง่ายแก่การเข้าถึง ง่ายแก่การเผยแพร่งานแบบออนไลน์ และติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiryakioglu (2011 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊กในการจัดการศึกษาและการเรียนการสอนของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย กล่าวว่า เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่มีคุณสมบัติสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกหนทุกแห่ง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

ในส่วนการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารโดยการโพสต์แจ้งข้อมูลข่าวสารในงานมาตรฐานการศึกษา พบว่าการโพสต์แต่ละโพสต์ได้รับความสนใจจากนักศึกษาเป็นอย่างดี นักศึกษาติดตาม และได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ส่งข้อความมาสอบถามปัญหา ถาม-ตอบ และแชร์โพสต์ต่าง ๆ ไปยังเฟซบุ๊กของตนเอง แสดงให้เห็นว่านักศึกษาได้รับข่าวสารและมีส่วนต่อการนำเฟซบุ๊กเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนนา อิมจำลอง (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนทางด้นนิเทศศาสตร์ พบว่า เฟซบุ๊กเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นอย่างยิ่ง จากการโพสต์แจ้งเนื้อหารายวิชา การโพสต์วิดีโอที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กับบทเรียน ซึ่งผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การถาม-ตอบ และการแชร์ไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนออกไป

ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษาพบว่า นักศึกษาพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา กับเกณฑ์ร้อยละ 70 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊ก

เป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา โดยรวมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสาร ในการให้บริการงานมาตรฐานการศึกษา ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกันสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตราน น้อยภูธร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านที่ 3 ด้านข้อมูลข่าวสาร และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสุทธา อารีราษฎร์ (2553) ศึกษาการจัดการเรียนรู้เน้นผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้เฟซบุ๊กในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าร้อยละ 75 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอาฟีฟิ ลาเต๊ะ (2555) ได้ทำรายงานการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้เน้นผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กในระดับมาก และจากข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่าน ที่มีข้อเสนอแนะตรงกัน ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา คือ เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบของ Flow chart ของงานมาตรฐานการศึกษาให้ครบทั้ง 5 งาน เพื่อความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาปรับปรุง โดยการเพิ่มข้อมูล ขอบเขตของงาน รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ เทคนิค เกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์ และการจัดรูปแบบการพิมพ์ จะทำให้ เฟซบุ๊กมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา
2. วิจัยเปรียบเทียบการใช้งานเฟซบุ๊กกับสื่อสังคมออนไลน์ประเภทอื่น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินทุนสนับสนุนภายใต้โครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Research project R2R) จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ได้เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยหน้าใหม่ได้เข้าร่วมในโครงการวิจัย R2R และได้ให้คำแนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิจัยนี้ได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณพี่เลี้ยงนักวิจัย ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิติพงษ์ ลือนาม ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กิติพงษ์ ลือนาม. (2561). วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา. นครราชสีมา: โคราชมาร์เก็ตติ้งแอนด์โปรดักชั่น.

จารุณี มณีกุล. (2554). การใช้เฟซบุ๊กในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตรา น้อยภูธร. (2561). รูปแบบการพัฒนางานบริการทางการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

พิสุทธา อารีราษฎร์. (2553). ผลการจัดการเรียนรู้เน้นผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิศรา ภาณุวัฒน์. (2557). Facebook อยู่หรือไป ใครตอบได้. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

สุรศักดิ์ ปาเฮ. (2554). การใช้สื่อเครือข่ายสังคมเป็นเครื่องมือทางการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.eduweb-stou1.com/article/facebookforeveyone>

อาฟีฟี ลาเต๊ะ. (2555). รายงานการวิจัย เรื่องผลการจัดการเรียนรู้เน้นผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย สังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาแบบแผนการวิเคราะห์ข้อมูลทาง สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัยทางการศึกษา. สงขลา: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

แอนณา อิมจำลอง. (2556). การใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการสื่อสารการเรียนการสอนทางด้านนิเทศศาสตร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.