

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี Expectation and Satisfaction of Customers on Services of the Center for Educational Services, Suranaree University of Technology

ชุตติมา เรืองวิทยานนท์,^{1*} พรวิณัส ทุนเจริญ,¹
อรอุมา สืบคำ,¹ สุจิตรา ประพฤติเป็น,¹ จิตตานันท์ ติกุล²
Chutima Ruangvittayanon,^{1*} Pornvenus Tooncharoen,¹
Onuma Subkha,¹ Sujittra Prapuetpan¹, Jittanan Tikul²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาของผู้รับบริการ (2) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง

¹ พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพทั่วไป, ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทร 0-4422-3012 E-mail : chutima@sut.ac.th

² พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพทั่วไป, สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทร 0-4422-4753 E-mail : jittanan@sut.ac.th

¹ Professional and General Administration Staff, Center for Educational Services, Suranaree University of Technology Tel : 0-4422-3012, E-mail : chutima@sut.ac.th

² Professional and General Administration Staff, Institute of Research and Development, Suranaree University of Technology Tel : 0-4422-4753, E-mail : jittanan@sut.ac.th

ที่ศึกษาเป็นบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 291 คน และนักศึกษา 2,293 คน โดยบุคลากรสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ในขณะที่นักศึกษาเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .988 และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .967 รวบรวมข้อมูลบุคลากรโดยส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัย ส่วนนักศึกษารวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่าง ได้แก่ Independent-Samples t-test

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ ในขณะที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีมากกว่าด้านอื่น ๆ (2) บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูงกว่าบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ส่วนความพึงพอใจนั้นนักศึกษาพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาต่ำกว่าบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกัน และ (3) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน, ศูนย์บริการการศึกษา

Abstract

The research aims were (1) to study expectation and satisfaction of customers on services of the center for educational services, (2) to compare between expectation and satisfaction of customers on services of the center

for educational services, and (3) to study the relationship between the expectation and satisfaction of customers on services of the center for educational services as divided by customer groups. The population were 291 staff and 2,293 students of Suranaree University of Technology. Staff were sampled using stratified random sampling whereas student sample was all student population. The tool for data collection was a questionnaire. The expectation questionnaire reliability of customers was .988 and the satisfaction questionnaire reliability of customers was .967. Staff data collection was via the university post whereas student data collection was via online system. The data were analyzed using frequency, percentage, average, standard deviation. Statistics used to test the differences were Independent-Samples t-test

The results showed that;

1. The customers had expectation and satisfaction on all services of the center for educational services at a very good level and that customers had expectation on service quality rather than those of other services. In addition, the customers had satisfaction on support facilities/technology rather than those of other services.

2. Expectation and satisfaction of staff and students were significantly different at $p < .01$. When considered in each category, it was found that students had higher expectation on all services of the center for educational services than those of staff significantly ($p < .01$). However, students had lower satisfaction on all services, except for support facilities/technology, of the center for educational services than those of staff significantly ($p < .01$).

3. The expectation and satisfaction of customers on all services of the center for educational services as divided by customer groups had a significant relationship at $p < .01$.

Keywords: expectation, satisfaction, services, the center or educational services

บทนำ

ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลของมหาวิทยาลัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับงานรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ งานประมวลผลและสำเร็จการศึกษา งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ งานธุรการและบริหารงานทั่วไป ให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรอาจารย์ ผู้ปกครอง และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ปัจจุบันมีบุคลากร ทั้งหมด 31 คน โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หัวหน้าฝ่าย โดยมีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา เป็นผู้บริหารสูงสุด

ในปัจจุบันศูนย์บริการการศึกษาให้บริการแก่ผู้บริหาร/อาจารย์/บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.)ทั้งสิ้น 12,056 คน (ข้อมูล

ณ วันที่ 3 ก.พ. 57) ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานบริการทุกด้านของศูนย์บริการการศึกษา และเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนา และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่เหมาะสม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บริการการศึกษา โดยจะใช้ในการพิจารณาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ บริการการศึกษา จำแนกตามกลุ่มผู้รับ บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ เป็นผู้รับบริการประกอบด้วย บุคลากร (ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่และพนักงาน สายปฏิบัติการวิชาชีพทั่วไป) 1,156 คน และนักศึกษา 10,900 คน รวมทั้งสิ้น 12,056 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ก.พ. 57)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบ แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 2,584 คน โดยแบ่งเป็น บุคลากร 291 คน และ นักศึกษา 2,293 คน บุคลากรได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น ส่วนนักศึกษาเก็บ จากประชากรทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลาย ปิด ประกอบด้วย เพศ ประเภทของ ผู้ตอบ ระยะเวลาที่ศึกษา/ปฏิบัติงานใน มทส. ช่องทางการรับบริการ และฝ่ายที่ ใช้บริการ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ บริการการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ (2) ด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี (4) ด้านคุณภาพการ ให้บริการ และ (5) ด้านสถานที่การให้ บริการ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) เป็น มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ลักษณะเป็นข้อ คำถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานทะเบียนและ ประมวลผลจำนวน 3 ท่าน ข้อคำถามที่ นำมาใช้มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 หลังจากนั้น นำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา 30 คน และ บุคลากร 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อ

มัน (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นค่าโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค พบว่าแบบสอบถามความคาดหวังมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.988 และความพึงพอใจ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.967

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร มทส. โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยจำนวน 325 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา จำนวน 291 ชุด ซึ่งเป็นไปตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของที่ปรากฏในตาราง Krejcie & Morgan

4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา มทส. ผ่านระบบระบบออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาทุกคนผ่านทาง <http://reg.sut.ac.th> จำนวน 10,900 คน ได้รับตอบกลับ 2,547 คน ตรวจสอบความถูกต้องและแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา จำนวน 2,293 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ของประชากร

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 เปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ Independent-Samples t-test

5.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient

เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ที่ใช้ในการแปลผลมีดังนี้ (สิทธิ์ ธีรสรณ์, 2550: 129)

4.51–5.00 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจมาก

2.51–3.50 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อย

1.00–1.50 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ระดับความสัมพันธ์ที่ใช้ในการแปลผล มีดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 144)

> .80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

.61-.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

.41-.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

.20-.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

< .20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับ-บริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา

1.1 ภาพรวมของผู้รับบริการ
ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในขณะที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในขณะที่ด้านสถานที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ 1

1.2 จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ
ผลการศึกษา พบว่า ทั้งบุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีและด้านคุณภาพการให้บริการ ในขณะที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการเป็นด้านที่ทั้งบุคลากรและนักศึกษามีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่ำสุด รายละเอียดดังตารางที่ 2

สำหรับความพึงพอใจนั้น บุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสูงสุดในด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก/เทคโนโลยีสูงสุด ในขณะที่ ความพึงพอใจต่ำสุด รายละเอียดตั้ง
 ด้านสถานที่ให้บริการเป็นด้านที่ทั้ง ตารางที่ 3
 บุคลากรและนักศึกษามีค่าเฉลี่ยของ

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
 ศูนย์บริการการศึกษา

ข้อคำถาม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ			
	n	\bar{X}	S	ระดับ ความ คาดหวัง	n	\bar{X}	S	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และ เหมาะสม	2,580	4.40	.72	มาก	2,562	3.81	.92	มาก
1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	2,576	4.38	.74	มาก	2,562	3.74	.93	มาก
1.3 มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ ให้บริการ	2,569	4.41	.73	มาก	2,563	4.03	.82	มาก
1.4 ให้คำแนะนำและตอบข้อซัก ถามอย่างชัดเจน	2,548	4.42	.74	มาก	2,535	3.82	.95	มาก
รวม	2,582	4.40	.67	มาก	2,573	3.84	.80	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการ ให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม	2,570	4.36	.74	มาก	2,561	3.90	.84	มาก
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม	2,571	4.35	.76	มาก	2,562	3.84	.86	มาก
2.3 ให้บริการตามลำดับ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	2,567	4.43	.75	มาก	2,556	4.05	.89	มาก

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ			
	n	\bar{X}	S	ระดับความคาดหวัง	n	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
2.4 เอกสารและข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน	2,562	4.40	.75	มาก	2,556	3.93	.86	มาก
2.5 มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	2,542	4.31	.79	มาก	2,547	3.75	.97	มาก
รวม	2,577	4.37	.69	มาก	2,575	3.89	.75	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี								
3.1 มีแบบฟอร์มเพียงพอ	2,544	4.40	.76	มาก	2,539	4.06	.86	มาก
3.2 มีแบบฟอร์มสะดวกต่อการให้บริการ	2,537	4.42	.73	มาก	2,528	4.05	.86	มาก
3.3 ระบบทะเบียนและประเมินผลสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วคล่องตัว	2,521	4.43	.74	มาก	2,511	3.88	.92	มาก
รวม	2,549	4.42	.71	มาก	2,546	3.99	.78	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 บริการด้วยความรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลา	2,570	4.41	.75	มาก	2,556	3.91	.87	มาก
4.2 เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง	2,566	4.43	.73	มาก	2,555	4.05	.80	มาก

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ			
	n	\bar{X}	S	ระดับความคาดหวัง	n	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
4.3 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	2,567	4.44	.73	มาก	2,551	4.02	.85	มาก
4.4 ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพและประทับใจ	2,550	4.43	.74	มาก	2,534	3.86	.91	มาก
รวม	2,574	4.43	.69	มาก	2,566	3.96	.76	มาก
5. ด้านสถานที่ให้บริการ								
5.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ	2,571	4.34	.82	มาก	2,539	3.55	1.01	มาก
5.2 ช่องรับบริการมีความชัดเจน	2,575	4.38	.77	มาก	2,564	3.73	.95	มาก
5.3 มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ	2,569	4.39	.76	มาก	2,559	3.81	.91	มาก
5.4 สิ่งแวดล้อมบริเวณให้บริการมีความเหมาะสม	2,571	4.38	.77	มาก	2,561	3.81	.92	มาก
5.5 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	2,559	4.39	.76	มาก	2,547	3.84	.94	มาก
รวม	2,579	4.38	.72	มาก	2,577	3.74	.83	มาก
รวมทุกด้าน	2,584	4.39	.64	มาก	2,583	3.87	.68	มาก

ตารางที่ 2 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา

ความคาดหวัง	บุคลากร				นักศึกษา			
	n	\bar{X}	S	ระดับความคาดหวัง	n	\bar{X}	S	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	290	4.30	.66	มาก	2,292	4.41	.66	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	291	4.24	.73	มาก	2,286	4.38	.68	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี	284	4.27	.72	มาก	2,265	4.44	.70	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	290	4.30	.71	มาก	2,284	4.44	.69	มาก
5. ด้านสถานที่การให้บริการ	289	4.27	.70	มาก	2,290	4.39	.72	มาก
รวม	291	4.27	.66	มาก	2,293	4.41	.64	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา

ความพึงพอใจ	บุคลากร				นักศึกษา			
	n	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ	n	\bar{X}	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	289	4.11	.63	มาก	2,284	3.81	.81	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	291	4.02	.57	มาก	2,284	3.87	.77	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี	283	4.06	.66	มาก	2,263	3.98	.80	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	290	4.14	.61	มาก	2,276	3.93	.77	มาก
5. ด้านสถานที่การให้บริการ	288	3.97	.66	มาก	2,289	3.71	.85	มาก
รวม	291	4.05	.52	มาก	2,292	3.85	.70	มาก

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา สรุปได้ดังนี้

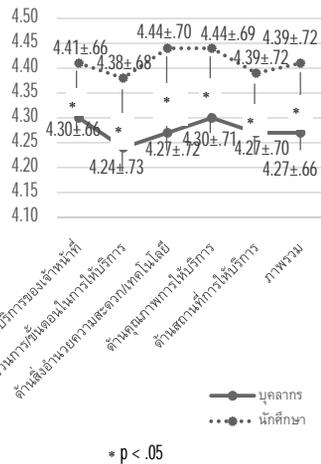
2.1. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการ

ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าบุคลากร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	n	\bar{X}	S	df	t	p
บุคลากร	291	4.27	.66	2,582	3.42	.00
นักศึกษา	2,293	4.41	.64			

เมื่อพิจารณาผลต่างของแต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาระดับสูงกว่าบุคลากรทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรต่างกันมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีสำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาและบุคลากรต่างกันน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเปรียบเทียบดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังรายด้านระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา

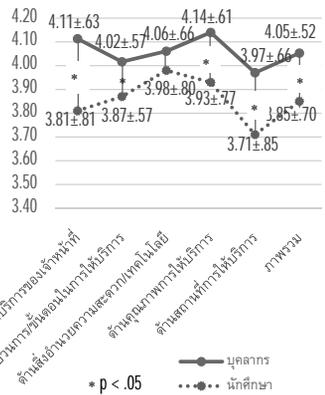
2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการ

ปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรมีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ	n	\bar{X}	S	df	t	p
บุคลากร	291	4.05	.52	2,582	-4.77	.00
นักศึกษา	2,292	3.85	.70			

เมื่อพิจารณาผลต่างของแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูงกว่านักศึกษาทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่างกันน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี โดยเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี เท่านั้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษา

3.1 ภาพรวมของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r=.35$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อผู้รับบริการคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูงก็มีความพึงพอใจสูงด้วย หรือเมื่อผู้รับบริการคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็มีความพึงพอใจต่ำด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.48$) โดยทุกด้านความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อผู้รับบริการคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็มีความพึงพอใจสูง

ด้วย หรือเมื่อผู้รับบริการคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็มีความพึงพอใจต่ำด้วย ดังตารางที่ 6

3.2 จำแนกตามกลุ่มผู้รับ

บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งบุคลากรและนักศึกษา ดังนี้

1) บุคลากร

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r=.22$) และ ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อบุคลากรคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็มีความพึงพอใจสูงด้วย หรือเมื่อบุคลากรคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็มีความพึงพอใจต่ำด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก/เทคโนโลยีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.54$) โดยทุกด้านความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อบุคลากรคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูง ก็จะมีคามพึงพอใจสูงด้วย หรือเมื่อผู้รับบริการ คาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาต่ำ ก็จะมีคามพึงพอใจต่ำด้วย ดังตารางที่ 7

2) นักศึกษา

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาของนักศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r=.37$) และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อนักศึกษาคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูง ก็จะมีคามพึง

พอใจสูงด้วย หรือเมื่อนักศึกษาคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาต่ำ ก็จะมีคามพึงพอใจต่ำด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน แต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ยกเว้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.42$ และ $.47$ ตามลำดับ) โดยทุกด้านความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อผู้รับบริการคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูง ก็จะมีคามพึงพอใจสูงด้วย หรือเมื่อนักศึกษาคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาต่ำ ก็จะมีคามพึงพอใจต่ำด้วย ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านที่ให้บริการ	r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	.28	.00	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	.39	.00	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ เทคโนโลยี	.48	.00	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	.35	.00	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านสถานที่การให้บริการ	.25	.00	ค่อนข้างต่ำ
รวม	.35	.00	ค่อนข้างต่ำ

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกตามผู้รับบริการ

ด้านที่ให้บริการ	บุคลากร				นักศึกษา			
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	291	.32	.00	ค่อนข้างต่ำ	2293	.29	.00	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	291	.21	.00	ค่อนข้างต่ำ	2293	.42	.00	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ เทคโนโลยี	291	.54	.00	ปานกลาง	2293	.47	.00	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	291	.26	.00	ค่อนข้างต่ำ	2293	.36	.00	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านสถานที่การให้บริการ	291	.26	.00	ค่อนข้างต่ำ	2293	.26	.00	ค่อนข้างต่ำ
รวม	291	.22	.00	ค่อนข้างต่ำ	2293	.37	.00	ค่อนข้างต่ำ

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการการศึกษา โดยจำแนกเป็นจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ดังนี้ (ตัวเลขในวงเล็บ คือ ความถี่ที่คำตอบ)

4.1 จุดเด่น จำแนกรายด้าน
ได้ดังนี้

**ด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่**

1) เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความกระตือรือร้น พร้อมให้คำแนะนำ พร้อมให้การบริการอย่างดีเยี่ยม (8)

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการศึกษาน่ารัก ยินดี เต็มใจ ให้บริการทุกท่าน ขอชมเชย เมื่อทำผิดยอมรับผิดชอบโทษนักศึกษา (1)

3) บุคลากรเกือบ 100% มีศักยภาพในการให้บริการด้านข้อมูล บุคลากรเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อการให้คำแนะนำ (1)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) การให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสมทั้งเวลา ความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว (2)

2) การให้บริการโดยภาพรวมถือว่าดี มีหลายช่องทางให้

ติดต่อและค้นหาข้อมูล (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี

มีการเชื่อมโยงไปยังแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน (1)

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1) การให้บริการต่างๆ ดีมาก ดีเยี่ยม ยอดเยี่ยมทุกด้าน (25)

2) ประทับใจกับการให้บริการมาก สะดวก รวดเร็วและแม่นยำ (3)

3) มีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทั้งภายใน-นอกหน่วยงาน (2)

ด้านสถานที่การให้บริการ

จัดหาห้องเรียนทดแทนในกรณีที่มีการขอใช้บริการห้องเรียนในวัน-เวลา เดียวกันได้ (1)

4.2 จุดที่ควรปรับปรุง จำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

**ด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่**

1) เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ (24)

2) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ และเต็มใจให้บริการ (22)

3) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ถูกต้องชัดเจน (8)

4) ในช่วงแรกของการเปิดภาคการศึกษาเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ (3)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีแผนผังลำดับขั้นตอนของการบริการหรือคู่มือการใช้บริการที่ชัดเจน (3)

2) จุดให้บริการควรมีตู้ให้คะแนนสำหรับผู้มาใช้บริการ (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี

1) ช่วงการลงทะเบียนมีปัญหาล่าช้า (5)

2) ประกาศข่าวสารผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ให้เห็นชัดเจนสำหรับบุคคลทั่วไป ควรเข้าใจง่ายกว่านี้ (1)

3) กรณีลืม password ควรเพิ่มช่องทางรับหรือแก้ไข ผ่าน E-mail หรือ ระบบอื่นรองรับ (1)

4) มีระบบการตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ เพื่อให้มีการติดตามได้อย่างทั่วถึง (1)

5) เพิ่มช่องทางการรับ-ส่ง เอกสารทาง E-mail แทนการรับ-ส่ง ทาง Fax (1)

ด้านคุณภาพการให้บริการ
ต้องการให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว (5)

ด้านสถานที่การให้บริการ
1) สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (10)

2) ช่องทางการให้บริการเคาน์เตอร์ไม่ชัดเจน (2)

3) สถานที่นั่งรออากาศร้อน (2)

4) ห้องถ่ายรูปทำบัตรนักศึกษาแคบ ควรมีเสื้อสุทหลายขนาด (1)

5) ห้องเรียนไม่เพียงพอสำหรับจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอน (1)

6) จัดหาโต๊ะเก้าอี้ ที่มีขนาดใหญ่พิเศษ สำหรับนักศึกษาที่มีขนาดร่างกายอ้วนกว่านักศึกษาทั่วไป (1)

7) เข้มงวดเรื่องการนำอาหาร และเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานในห้องเรียน (1)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคาดหวังว่าจะได้รับการบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการจากศูนย์บริการการศึกษาสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากันทั้งสองด้าน) ในขณะที่ได้รับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด) แต่ได้รับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับที่ 2 รองลงมา

ส่วนนักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี และด้านคุณภาพการให้บริการสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากันทั้งสองด้าน) ในขณะที่ได้รับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีสูงกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด) แต่ได้รับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการเป็นลำดับที่ 2 รองลงมา

จากผลข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริการที่บุคลากรและนักศึกษาต้องการได้รับจากศูนย์บริการการศึกษาคือ เป็นอันดับแรกและเหมือนกันคือ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ โดยบุคลากรมีความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวัง กล่าวคือ บุคลากรพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน แต่นักศึกษาได้รับความพึงพอใจด้านนี้เป็นอันดับที่ 2

2. เมื่อเปรียบเทียบช่วงห่างของความคาดหวังระหว่างบุคลากรกับนักศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษาสูงกว่าบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีซึ่งมีช่วงห่างมากที่สุด (ช่วงห่าง = .17) ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า นักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของศูนย์บริการการศึกษา และมีโอกาสในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีมากกว่าบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียน การติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอน จึงคาดหวังไว้สูงว่าจะได้รับการบริการที่ดีในด้านนี้ ทำให้ค่าเฉลี่ยด้านนี้ของนักศึกษามีค่าสูงที่สุด ในขณะที่บุคลากรอาจจะใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยีน้อยกว่าความคาดหวังด้านนี้น้อยกว่านักศึกษา

3. เมื่อเปรียบเทียบช่วงห่างของความพึงพอใจระหว่างบุคลากรกับนักศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาต่ำกว่าบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีช่วงห่างของความพึงพอใจสูงที่สุด (ช่วงห่าง = .30) ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า นักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ของศูนย์บริการการศึกษา มีโอกาสในการติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง อาจมีโอกาสได้รับการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จึงประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำกว่าบุคลากร ซึ่งผลนี้สอดคล้องกับข้อควรปรับปรุงที่ได้จากคำถามปลายเปิด ซึ่งมีผู้รับบริการระบุว่า เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ 24 คน และเจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ และเต็มใจให้บริการ 22 คน ซึ่งเป็นข้อเสนอนะที่มีจำนวนผู้เสนอแนะมากกว่าเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

สำหรับช่วงห่างของความพึงพอใจที่มีความห่างเป็นลำดับที่ 2 คือ ด้านสถานที่การให้บริการ (ช่วงห่าง = .26) ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่านักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ของศูนย์บริการการศึกษา มีโอกาสในการติดต่อประสานงาน

กับศูนย์บริการในระยะเวลาเดียวกันพร้อม ๆ กัน สถานที่ในการรองรับจึงอาจไม่เพียงพอ ในขณะที่โอกาสที่บุคลากรจะไปใช้บริการพร้อม ๆ กันมีน้อยกว่านักศึกษา ทำให้ความพึงพอใจต่อศูนย์บริการต่างกัน ซึ่งผลนี้สอดคล้องกับข้อควรปรับปรุง ที่ระบุว่า สถานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 10 คน ช่องทางการให้บริการเคาน์เตอร์ไม่ชัดเจน 2 คน และสถานที่นั่งรออากาศร้อน 2 คน นอกจากนี้ ความพึงพอใจด้านสถานที่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2556) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่การให้บริการมีค่าต่ำสุดเช่นกัน

ใน ส่วน ความ พึง พื่อใจที่บุคลากรและนักศึกษามีความเห็นไม่แตกต่างกันคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ซึ่งมีช่วงห่างน้อยที่สุด (ช่วงห่าง = .08) โดยในส่วนของนักศึกษานั้น มีความพึงพอใจด้านนี้มากที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ และเมื่อเทียบกับความคาดหวังแล้วจะเป็นได้ว่า นักศึกษาคาดหวังด้านนี้ไว้สูง ก็พึงพอใจด้านนี้สูงเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดเช่นเดียวกัน)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม รวมถึงเมื่อจำแนกตามผู้รับบริการ คือ บุคลากรและนักศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสัมพันธ์อยู่ระดับค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ผู้รับบริการในภาพรวม และเมื่อจำแนกตามผู้รับบริการ คือ บุคลากรและนักศึกษา หากมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาสูง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็จะสูงด้วย และหากมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาน้อย ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาก็จะต่ำด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ศูนย์บริการการศึกษา ควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านนี้ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของบุคลากรและนักศึกษา โดยอาจจัดที่นั่งรอให้มากขึ้นและสร้างบรรยากาศ

ที่เป็นการคลายความเครียดให้กับผู้รับบริการ เป็นต้น

1.2 ศูนย์บริการการศึกษา ควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ของศูนย์บริการการศึกษา มีความพึงพอใจด้านนี้ต่ำเป็นอันดับที่ 2 และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (บุคลากรและนักศึกษา) ซึ่งอาจจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการสร้างจิตสำนึกของการบริการ (Service Mind) เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศูนย์บริการการศึกษา ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการการศึกษารายต่อราย เพื่อทราบถึงปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ. สพญ. ดร.ศจีรา คุปพิทยานันท์ ที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ขอบพระคุณผู้บริหาร/อาจารย์/บุคลากร/นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, กองทะเบียนและประมวลผล สำนักอธิการบดี. (2556).
*รายงานประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (เดือน ตุลาคม
2555 – มีนาคม 2556)*. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2550). *เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.