

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ เป็นหน่วยงานความรับผิดชอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา ที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ คณะเป็นแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด (คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษา 2542: 8-12) งานวิชาการเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจหลักด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการแก่นักศึกษาที่มาติดต่อหรือการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบจะต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก น้อยเพียงใด ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้หรือการให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพราะว่าความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกยินดี ความปลาบปลื้ม หรือความประทับใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ดังนั้น การวิจัยครั้งที่จังหวัดอุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร- ธุรกิจและ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร-ธุรกิจโดยแยกตามตัวแปรเพศและชั้นปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สุ่มจากนักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี (Proportionate Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปี 1 2 3 และ 4 ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (94, 90, 85, และ 81) จึงปรับเพิ่มขึ้นเป็นปีละ 100 คน ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ Parasuraman และคณะ (1988) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านกายภาพ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งองค์ประกอบ 5 ด้าน พัฒนามาจากมาตรวัด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) ที่พัฒนามาจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบริการ 4 กลุ่ม (ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจดูแลรักษาและซ่อมบำรุง) ซึ่งมีลักษณะค่อนข้างแตกต่างจากบริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจมาก

ถึงแม้ว่า Parasuraman และคณะ จะยืนยันว่ามาตรวัด SERVQUAL สามารถใช้ได้กับธุรกิจบริการหลากหลายประเภท แต่จากการศึกษาของ Adam and Ujwal (2004) พบว่า การปรับปรุงมาตรวัด SERVQUAL เพื่อนำไปใช้กับธุรกิจอื่นโดยการปรับแต่งความหมายของคำที่ใช้ในมาตรวัดเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจ รวมไปถึงการตัดทอนหรือเพิ่มข้อความที่เหมาะสมเข้าไป โดยไม่ได้ผ่านกระบวนการพัฒนามาตรวัดทางสถิตินั้น สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของมาตรวัดที่ได้เป็นอย่างมาก แต่การพัฒนามาตรวัดตามกระบวนการทางสถิติ เช่น การใช้เทคนิคหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้การพัฒนามาตรวัดนั้นเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการศึกษา อาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านการตลาด และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร-ธุรกิจเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ปี 1-4 เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น $\alpha=0.9982$ จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

1. สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด เมื่อตรวจสอบพบว่า เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ และชั้นปีที่ศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นหญิงจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 ส่วนชายมีเพียง 144 คิดเป็นร้อยละ 36.0 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปีที่ 1-4 มีจำนวนเท่าๆ กัน คือปีละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เมื่อจำแนกตามเพศ และชั้นปี พบว่า ในแต่ละชั้นปี ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษา และมีจำนวนใกล้เคียงกันในแต่ละชั้นปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

2.1 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานอย่างเป็นระบบ” ($\bar{X}=4.315$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น” ($\bar{X}=4.315$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด” ($\bar{X}=4.045$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก

2.2 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร-ธุรกิจ ด้านหลักประกัน ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด” ($\bar{X}=4.285$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา” ($\bar{X}=4.285$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “การให้บริการตามลำดับก่อนหลังทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน” ($\bar{X}=3.918$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านหลักประกัน อยู่ในระดับมาก

2.3 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร-ธุรกิจ ด้านการตอบสนอง ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง” ($\bar{X}=4.313$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น” ($\bar{X}=4.300$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ” ($\bar{X}=3.943$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก

2.4 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะบริหาร-ธุรกิจ ด้านกายภาพ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ” ($\bar{X}=4.343$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “ความสะอาดของสำนักงานวิชาการ” ($\bar{X}=4.330$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “ความพร้อมของห้องปฏิบัติการทางภาษา” ($\bar{X}=4.120$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านกายภาพ อยู่ในระดับมาก

2.5 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะบริหาร-ธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการสอนและ

ให้คำแนะนำ” ($\bar{X}=4.325$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “อาจารย์ยอมรับฟังความเห็นและให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม” ($\bar{X}=4.283$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้” ($\bar{X}=4.140$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก

2.6 ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหาร- ธุรกิจ ในลำดับสูงสุด ได้แก่ “ด้านกายภาพ” ($\bar{X}=4.281$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ “ด้านการดูแลเอาใจใส่” ($\bar{X}=4.198$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนคะแนนความพึงพอใจในลำดับต่ำสุด ได้แก่ “ด้านความน่าเชื่อถือ” ($\bar{X}=4.125$) เป็นความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ และชั้นปี

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจสูงกว่าผู้รับบริการหญิงทุกด้าน โดยผู้รับบริการชายให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้าน ส่วนผู้รับบริการหญิงให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน และจากผลการทดสอบ t-test พบว่า ผู้รับบริการชาย และผู้รับบริการหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า ผู้รับบริการปีที่ 1-4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจใกล้เคียงกันใน “ด้านความน่าเชื่อถือ” “ด้านหลักประกัน” “ด้านการตอบสนอง” และ “ด้านกายภาพ” ส่วน “ด้านการดูแลเอาใจใส่” ผู้รับบริการปีที่ 1-4 ให้คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างจะแตกต่างกัน

ในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการปีที่ 3 และปีที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.17$) ในด้านหลักประกัน ผู้รับบริการปีที่ 1 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.17$) ในด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการปีที่ 1 และ ปีที่ 3 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.19$) ในด้านกายภาพ ผู้รับบริการปีที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.28$)และในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการปีที่ 1 ให้คะแนนความพึงพอใจในลำดับสูงสุด ($\bar{X}=4.33$)

และจากผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนอีก 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post-Hoc) ความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระหว่างนักศึกษาปีที่ 1 กับนักศึกษาปีที่ 4 และระหว่างนักศึกษาปีที่ 2 กับนักศึกษาปีที่ 4 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับความพึงพอใจเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านหลักประกัน และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีรากฐานในด้านระบบคุณภาพที่มั่นคง โดยมหาวิทยาลัยได้นำระบบมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ได้มีการนำระบบกิจกรรม 5 ส มาพัฒนาขั้นพื้นฐาน เพื่อจัดระบบการทำงานให้ดีขึ้น และทุกคนมีส่วนร่วมกับการพัฒนาระบบพื้นฐาน มีการนำข้อกำหนด 20 ข้อ ตามมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ตามกรอบของงานอุตสาหกรรม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน การดำเนินงานของสถานศึกษา ในระบบคุณภาพช่วงแรกมีอุปสรรคในเรื่องความรู้ ความเข้าใจของการดำเนินงาน เมื่อมีการฝึกปฏิบัติดำเนินงานตามระบบมาตรฐานคุณภาพไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ทำให้หน่วยงานในสังกัด มีการพัฒนาระบบก้าวสู่การพัฒนาคุณภาพที่เป็นระบบชัดเจน ทวนสอบได้ และบุคลากรทุกคนมีความเข้าใจ สื่อสารตรงกัน และมีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จร่วมกัน (ปราณี พรรณวิเชียร 2545 อ้างถึงใน อนันต์ เตียวต้อย, 2551) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2552 มหาวิทยาลัยได้นำระบบการบริหารคุณภาพ ตามแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มาประยุกต์ใช้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2549 อ้างถึงใน อนันต์ เตียวต้อย, 2551) สอดคล้องกับจุดแข็งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ “ข้อ 11 การจัดการเรียนการสอน มีระบบการจัดการที่มี

ประสิทธิภาพ โดยมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์คุณภาพ ISO ทำให้มีระบบการดำเนินงานที่ “เข้มแข็ง” และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร “ข้อ 3 วัฒนธรรมการทำงานอย่างมีระบบและการทำงานเป็นทีม ข้อ 4 วัฒนธรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและการยอมรับความคิดเห็น ข้อ 6 วัฒนธรรมแห่งการถือกฎและเอื้ออาทร และ ข้อ 7 วัฒนธรรมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล” (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551-2554)

2. จากผลการทดสอบ t-test พบว่า ผู้รับบริการชาย และผู้รับบริการหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้รับบริการหญิงทุกด้าน อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย มีความรู้สึกว่าการได้รับการบริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตาม หากไม่ได้รับการบริการตามความคาดหวังจะให้ความรู้สึกด้านลบทันที สอดคล้องกับผลการศึกษาและวิจัยของ เบเนตต์ และโคเฮน (Bennett And Cohen, 1959 อ้างถึงใน สุรางค์ไคว้ตระกูล, 2541) ที่พบว่า เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชาย ซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการรับรู้ข่าวสารและการวิเคราะห์ข้อมูล

3. จากผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนอีก 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะนักศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันก็ตาม จึงไม่เห็นความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของฮอฟแมน และบาเตอร์สัน (Hoffman and Bateson, 2006) ที่ว่า บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาริวิจัยไปปฏิบัติ

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนั้นแม้ว่าจากผลการศึกษาริวิจัยที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการ

ให้บริการวิชาการ โดยพิจารณาเป็นรายชื่อที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในลำดับท้ายๆ ของแต่ละด้าน ดังนี้

3.1.1 บริการวิชาการด้านความน่าเชื่อถือ 3 ลำดับท้าย ได้แก่ 1) หน่วยงานมี กฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด 2) เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และ 3) การแบ่ง ส่วนงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชัดเจน

3.1.2 บริการวิชาการด้านหลักประกัน 3 ลำดับท้าย ได้แก่ 1) การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน 2) อาจารย์มีความตั้งใจและมุ่งมั่นต่อการถ่ายทอด ความรู้ และ 3) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3.1.3 บริการวิชาการด้านการตอบสนอง 3 ลำดับท้าย ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ 2) การศึกษาดูงาน และ 3) อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่อง ส่วนบุคคลของนักศึกษา

3.1.4 บริการวิชาการด้านกายภาพ 3 ลำดับท้าย ได้แก่ 1) ความพร้อมของ ห้องปฏิบัติการทางภาษา 2) ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต และ 3) ความทันสมัยของอุปกรณ์การ เรียนการสอน

3.1.5 บริการวิชาการด้านการดูแลเอาใจใส่ 3 ลำดับท้าย ได้แก่ 1) การให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล 2) อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาได้ และ 3) อาจารย์ให้นักศึกษาเข้าพบปะและให้คำปรึกษา

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรได้มีการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงาน วิชาการของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพราะการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความ ต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพคือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอ ไว้ (Hoffman and Bateson, 2006)

3.2.2 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เช่น นักศึกษาภาคสมทบ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3.2.3 ควรจำแนกการศึกษาเป็นกลุ่มงานบริการวิชาการที่มีผู้มารับบริการที่ เคาน์เตอร์ บริการวิชาการการเรียนการสอน/การแนะแนว และบริการวิชาการทางออนไลน์

3.2.4 ปัจจุบันคณะบริหารธุรกิจฯ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทาง อินเทอร์เน็ต ดังนั้นควรได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของ คณะบริหารธุรกิจฯ

3.2.5 การพัฒนาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ Parasuraman และคณะ (1988) 5 ด้าน จะมีลักษณะค่อนข้างแตกต่างจากบริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจมาก Adam and Ujwal(2004) ได้เสนอแนะว่า ควรใช้เทคนิคหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของ แบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรได้นำการวิเคราะห์ปัจจัยมาช่วยในการพัฒนา แบบสอบถาม