

คุณภาพการบริการสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Service Quality of Dean's Office, Faculty of Public Health, Mahidol University

มัลลิกา โสดีวัลย์¹ ณัฐภัสสร ศรีคง^{2*} นภาพร ม่วงสกุล³
Mullika Sodwilai¹ Natphatsorn Srikhong^{2*} Napaporn Muangsakul³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามประเภทบุคลากรของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการมารับบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยสำรวจความคิดเห็นของ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี จำนวน 154 คน ระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 วิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างเป็นสายสนับสนุน ร้อยละ 53.9 และสายวิชาการ ร้อยละ 46.1 มีประสิทธิภาพมารับบริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล มากที่สุด (ร้อยละ 90.3) โดยมีจำนวนครั้งของการมารับบริการ 10 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 37.0) และบุคลากรส่วนใหญ่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือเวียนของหน่วยงานมากที่สุด (ร้อยละ 63.7) ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีระดับมาก ในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 จากคะแนนเต็ม 5) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนรายด้านที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการ ไม่พบความแตกต่างกันในภาพรวมระหว่างประเภทบุคลากร ประสิทธิภาพการมารับบริการในหน่วยงานของสำนักงานคณบดี และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการผ่านช่องทาง การรับทราบข้อมูล

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, สำนักงานคณบดี, การตอบสนองความต้องการ, ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ, ความมั่นใจ

¹ วิชาการหัวหน้างานบริหารทรัพยากรบุคคล คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาจุลชีววิทยา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

³ เลขานุการคณะ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Acting Head of Human Resource Administration Unit, Faculty of Public Health, Mahidol University

² General Administrative Personnel, Department of Microbiology, Faculty of Public Health, Mahidol University

³ Faculty Secretary, Faculty of Public Health, Mahidol University

* Corresponding author: natphatsorn.sri@mahidol.edu

Abstract

The objectives of this study were to evaluate and compare the service quality of the Dean's Office, Faculty of Public Health, Mahidol University according to staff categories, experience of service recipients and channels of information dissemination. A total of 154 questionnaires were distributed to the faculty's academic and support staffs from January to February 2018 to survey their opinion on the service quality. The commercial statistical computer program was used in data analysis for mean standard deviation, t-test and analysis of variance at 0.05 significant level. 53.9% of support staffs and 46.1% of academic staffs have the highest experience in receiving human resource management services (90.3%) with the number of visits over 10 times (37.0%) and most of the staffs received the information from the agency circular letter (63.7%). The staff opinion on the service quality was at a moderate level. Considering 5 aspects including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and understanding, the results revealed that the staff rated the service assurance and tangible at a high level with the mean scores of 3.73 and 3.68 out of 5 respectively. The moderate response levels were found in reliability (mean 3.63), responsiveness (mean 3.63), and understanding (mean 3.58). Comparisons on overall service quality according to staff categories, the experience of service recipients and channels of information dissemination indicated no significant differences.

Key words: Service Quality, Dean's Office, Responsiveness, Reliability, Assurance

หลักการและเหตุผล

การทำงานในยุคปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ แม้กระทั่งการประเมินตนเองขององค์กร (Education Criteria for Performance Excellence, EdPEX) ใน หมวดที่ 3 และหมวดที่ 6 ยังให้ความสำคัญในการพึง เสี่ยงลูกค้าเกี่ยวกับความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังในการบริการด้านต่างๆ ขององค์กร ตามที่ระบุในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 (สำนักงาน มาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการ บริการมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร จึงทำให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อปรับตัวให้ สอดคล้อง กับเหตุการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลง เช่น การนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ประกอบใน การทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อความก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่ง ขึ้น แต่มีสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือ ปฏิเสธได้ คือ คุณภาพการบริการ เพราะว่าคุณภาพการ บริการเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของ

บุคลากรในด้านต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ และสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกและ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ได้รับ ความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด

การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการและ ความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการครั้ง นั้น ๆ (รัตนะ อินจ้อย, 2551) Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือการประเมิน การให้บริการโดยรวม โดยใช้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพ การบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ที่มีเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ความเป็น รูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ (Responsiveness) การสร้างความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอก เห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) คุณภาพการ บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดย ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ

ได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ (Lewis and Blooms, 1983)

สำนักงานคณบดี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็น 10 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานการคลัง พัสดุ และบริหารสินทรัพย์ งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ งานวิจัยและวิชาการ งานบริหารเครื่องมือกลาง งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และงานกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย สำนักงานคณบดี มีหน้าที่สนับสนุนและให้บริการทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกคณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป คุณภาพการให้บริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ แม้ว่าคณะสาธารณสุขศาสตร์ได้พัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณบดีมาอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานคณบดินั้นมีหลายด้านและหลายขั้นตอน จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือเกิดปัญหาความล่าช้าในการบริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และยังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี เพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R: Routine to Research) และนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของสำนักงานคณบดี กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่ออธิบายประเภทบุคลากร ประสบการณ์ การมารับบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการตามประเภทบุคลากรของผู้รับบริการ ประสบการณ์การมารับบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สมมุติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การมารับบริการที่แตกต่างกัน จะรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี แตกต่างกัน

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ประเภทบุคลากร ประกอบด้วย สายวิชาการ และสายสนับสนุน

1.2 ประสบการณ์การมารับบริการ คือ จำนวนครั้งของผู้มารับบริการจากสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

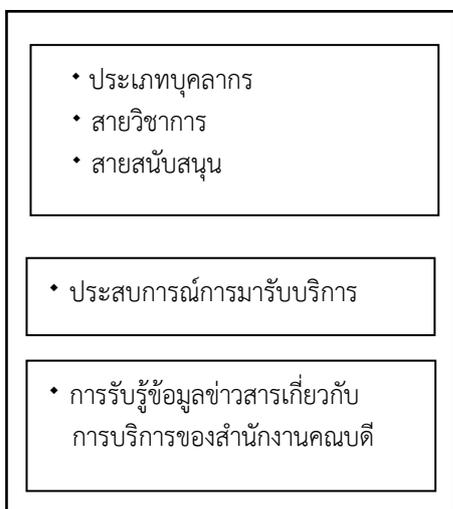
1.3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี คือ แหล่งข้อมูลการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามแนวคิดคุณภาพบริการ 5 ด้านของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

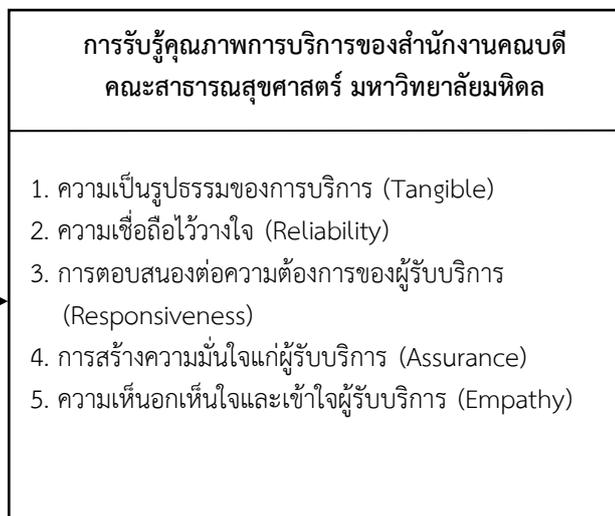
ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ด้วยการสำรวจแบบ

ภาคตัดขวาง (Cross- Sectional Survey) และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

บุคลากรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สายวิชาการและสายสนับสนุน ทั้งหมด 280 คน จำแนกเป็นสายวิชาการ จำนวน 133 คน และสายสนับสนุน จำนวน 147 คน

เกณฑ์คัดเข้า (Inclusion criteria)

- 1) บุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สายวิชาการและสายสนับสนุน ทั้งเพศชายและเพศหญิง
- 2) บุคลากรที่มีสัญชาติไทย
- 3) สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยได้รับการบอกกล่าวอย่างเต็มใจ

เกณฑ์คัดออก (Exclusion criteria) ผู้ที่อยู่

ระหว่าง การลาศึกษาต่อ ลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน ลาคลอดและลาอุปสมบทในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยประยุกต์จาก SERVQUAL Questionnaire (Parasuraman et al.; 1988) และปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของสุมา เหมชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย; 2555) เครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการ

บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีเนื้อหาเกี่ยวกับ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร การใช้สัญลักษณ์ และเอกสาร จำนวน 4 ข้อ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 4 ข้อ 3) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ 4) การ

สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อและ 5) ความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 1 มีเกณฑ์ให้เลือกตอบและให้คะแนนตามความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1 หมายถึง น้อยที่สุด, 2 หมายถึง น้อย, 3 หมายถึง ปานกลาง, 4 หมายถึง มาก และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปจากผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การมารับบริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม - 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล COA.No. MUPH 2018-005

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่/ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับค่า 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้
ส่งแบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด ได้คืนกลับจำนวน 154 ชุด (ร้อยละ 55) ของบุคลากรทั้งหมด

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 154 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 83 คน (ร้อยละ 53.9) และสายวิชาการ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 46.1) มีประสบการณ์ในการมารับบริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล มากที่สุด จำนวน 139 คน (ร้อยละ 90.3) จำนวนครั้งของการมารับบริการ 10 ครั้ง ขึ้นไปมีมากที่สุด จำนวน 57 คน (ร้อยละ 37.0) และบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือเวียนคณะฯ มากที่สุด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 63.7) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบุคลากร		
สายวิชาการ	71	46.1
สายสนับสนุน	83	53.9
ประสบการณ์ในการรับบริการของสำนักงานคณบดี (เลือกตอบได้หลายข้อ)		
งานบริหารทั่วไป	98	63.6
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	139	90.3
งานการคลัง พัสดุ และบริหารสินทรัพย์	90	58.4
งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	64	41.6
งานวิจัยและวิชาการ	91	59.1
งานบริหารเครื่องมือกลาง	65	42.2
งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	80	51.9
งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	74	48.1
งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	91	59.1
งานกายภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	84	54.5

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งของการรับบริการของหน่วยงานสำนักงานคณบดี		
ไม่เคยรับบริการ	5	3.2
1-3 ครั้ง	35	22.7
4-6 ครั้ง	36	23.4
7-9 ครั้ง	21	13.7
10 ครั้งขึ้นไป	57	37.0
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
หนังสือเวียนของคณะฯ	98	63.6
ประกาศคณะฯ	57	37.0
ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	75	48.7
ผู้บังคับบัญชา	59	38.3
เว็บไซต์ของคณะฯ	68	44.2
อื่น ๆ (Application Line, Facebook, บุคลากรภายในคณะฯ, การประชุมภาควิชาฯ)	34	22.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ 5 ด้าน จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และรายด้านที่มีระดับคุณภาพบริการฯ

อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คุณภาพการบริการ	n	Mean	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	154	3.68	0.58	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	153	3.63	0.65	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	153	3.63	0.74	ปานกลาง
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	154	3.73	0.66	มาก
ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ	151	3.58	0.68	ปานกลาง
ภาพรวม	154	3.65	0.60	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ตามประเภทบุคลากร ประสบการณ์การมารับบริการหน่วยงานใน

สำนักงานคณบดี จำนวนครั้งของการมารับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการรับทราบข้อมูล แสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ตามประเภทของบุคลากร

คุณภาพการบริการ	ประเภทบุคลากร						t-test	df	P-value
	สายวิชาการ			สายสนับสนุน					
	n	Mean	S.D.	n	Mean	S.D.			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	71	3.74	0.58	83	3.63	0.57	1.150	152	0.252
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	70	3.67	0.62	83	3.59	0.67	0.720	151	0.472
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	70	3.67	0.74	83	3.59	0.74	0.665	151	0.507
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	71	3.76	0.63	83	3.70	0.68	0.548	152	0.585
ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ	69	3.54	0.68	82	3.61	0.70	0.592	149	0.555
คุณภาพบริการในภาพรวม	71	3.67	0.57	83	3.62	0.62	0.470	152	0.639

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า บุคลากรสายวิชาการรับรู้คุณภาพบริการด้วยค่าเฉลี่ย (Mean = 3.67) สูงกว่า

บุคลากรสายสนับสนุนเล็กน้อย (Mean = 3.62) และเมื่อนำมาทดสอบทางสถิติ พบว่า ไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี จำแนกตามประสบการณ์การรับบริการ หน่วยงานในสำนักงานคณบดี

คุณภาพการบริการ	หน่วยงานในสำนักงานคณบดี	ประสบการณ์มารับบริการ				P-value
		เคย		ไม่เคย		
		Mean	S.D.	Mean	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	งานบริหารทั่วไป	3.66	0.54	3.73	0.63	0.484
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.67	0.57	3.78	0.63	0.501
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.63	0.53	3.76	0.63	0.188
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.63	0.60	3.72	0.56	0.389
	งานวิจัยและวิชาการ	3.70	0.58	3.66	0.58	0.647
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.76	0.57	3.62	0.58	0.141
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.70	0.57	3.66	0.58	0.624
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.70	0.54	3.66	0.61	0.666
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.70	0.54	3.66	0.63	0.681
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	งานบริหารทั่วไป	3.56	0.62	3.74	0.69	0.109
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.60	0.65	3.94	0.48	0.062
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.50	0.62	3.81	0.65	0.003*
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.58	0.71	3.66	0.60	0.480
	งานวิจัยและวิชาการ	3.58	0.68	3.69	0.59	0.330
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.62	0.68	3.63	0.62	0.878
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.57	0.66	3.69	0.63	0.274
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.55	0.70	3.70	0.59	0.156
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.59	0.65	3.68	0.65	0.446
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	งานบริหารทั่วไป	3.59	0.74	3.69	0.74	0.451
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.61	0.75	3.78	0.66	0.414
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.55	0.73	3.81	0.65	0.124
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.58	0.81	3.65	0.69	0.571
	งานวิจัยและวิชาการ	3.69	0.79	3.66	0.66	0.631
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.70	0.71	3.57	0.76	0.320
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.64	0.72	3.61	0.76	0.828
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.55	0.76	3.69	0.71	0.243
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.65	0.68	3.59	0.83	0.675
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	งานบริหารทั่วไป	3.68	0.67	3.82	0.64	0.204
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.71	0.67	3.93	0.52	0.226
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.62	0.66	3.85	0.63	0.068
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.68	0.72	3.77	0.61	0.387
	งานวิจัยและวิชาการ	3.69	0.68	3.78	0.62	0.404
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.78	0.63	3.69	0.68	0.425
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.69	0.65	3.77	0.67	0.461

คุณภาพการบริการ	หน่วยงานในสำนักงานคณบดี	ประสบการณ์มารับบริการ				P-value
		เคย		ไม่เคย		
		Mean	S.D.	Mean	S.D.	
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.67	0.70	3.79	0.61	0.236
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.72	0.65	3.74	0.68	0.875
	งานกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	3.67	0.67	3.81	0.63	0.181
ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ	งานบริหารทั่วไป	3.53	0.69	3.66	0.69	0.283
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.56	0.70	3.74	0.52	0.362
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.52	0.70	3.66	0.66	0.239
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.51	0.76	3.63	0.63	0.293
	งานวิจัยและวิชาการ	3.52	0.72	3.67	0.63	0.187
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.58	0.69	3.57	0.69	0.961
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.57	0.68	3.58	0.71	0.975
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.50	0.73	3.65	0.64	0.188
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.58	0.65	3.57	0.74	0.911
	งานกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	3.52	0.69	3.64	0.69	0.296
คุณภาพบริการในภาพรวม	งานบริหารทั่วไป	3.61	0.59	3.71	0.62	0.284
	งานบริหารทรัพยากรบุคคล	3.63	0.61	3.78	0.52	0.350
	งานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์	3.57	0.59	3.75	0.59	0.060
	งานแผนพัฒนาและระบบคุณภาพ	3.60	0.67	3.68	0.54	0.424
	งานวิจัยและวิชาการ	3.62	0.63	3.68	0.55	0.527
	งานบริหารเครื่องมือกลาง	3.69	0.59	3.62	0.61	0.487
	งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา	3.64	0.61	3.65	0.59	0.891
	งานวิเทศและการประชาสัมพันธ์	3.59	0.64	3.70	0.56	0.279
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.65	0.58	3.64	0.63	0.907
	งานกายภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	3.58	0.60	3.72	0.59	0.413

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี จำแนกตามประสบการณ์มารับบริการหน่วยงานในสำนักงานคณบดี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของผู้ที่เคยมารับบริการ และไม่เคยมารับบริการภายในสำนักงาน 10 หน่วยงาน พบว่า คุณภาพ

การบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในรายข้อด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ของงานคลัง พัสดุ และสินทรัพย์ และงานกายภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ผู้ที่ไม่เคยมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้เคยมารับบริการ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.003$) และ ($p=0.019$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ตามจำนวนครั้งของการมารับบริการ

คุณภาพการบริการ	จำนวนครั้งของการมารับบริการ										P-value
	ไม่เคย		1-3 ครั้ง		4-6 ครั้ง		7-9 ครั้ง		10 ครั้งขึ้นไป		
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.96	0.87	3.64	0.55	3.75	0.56	3.85	0.57	3.66	0.54	0.033*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3.25	0.31	3.63	0.65	3.55	0.64	3.72	0.75	3.66	0.63	0.652
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.00	0.70	3.57	0.69	3.64	0.82	3.63	0.84	3.70	0.68	0.466
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.55	0.44	3.74	0.65	3.66	0.72	3.76	0.72	3.76	0.71	0.897
ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ	3.25	0.41	3.60	0.62	3.54	0.82	3.59	0.78	3.61	0.63	0.885
คุณภาพบริการในภาพรวม	3.15	0.45	3.64	0.56	3.63	0.64	3.70	0.70	3.68	0.57	0.422

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี จำแนกตามครั้งการมารับบริการหน่วยงานในสำนักงานคณบดี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวนครั้งของการมารับบริการ 7-9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ไม่เคยมารับบริการ เคยมารับบริการ 1-3 ครั้ง เคยมารับบริการ 4-6 ครั้ง และเคยมารับบริการ 10 ครั้งขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.033$) ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ตามการรับข้อมูลข่าวสาร จากช่องทางการรับทราบข้อมูล

คุณภาพการบริการ	ช่องทางการรับทราบข้อมูล	การรับทราบข้อมูล				P-value
		ทราบ		ไม่ทราบ		
		Mean	S.D.	Mean	S.D.	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.66	0.59	3.72	0.54	0.542
	ประกาศของคณะฯ	3.79	0.52	3.62	0.62	0.065
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.71	0.54	3.66	0.566	0.572
	ผู้บังคับบัญชา	3.62	0.54	3.72	0.59	0.269
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.58	0.59	3.76	0.56	0.059
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebookฯ)	3.59	0.59	3.71	0.57	0.273
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.63	0.60	3.62	0.73	0.945
	ประกาศของคณะฯ	3.70	0.52	3.58	0.71	0.294
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.63	0.61	3.63	0.68	0.986
	ผู้บังคับบัญชา	3.51	0.70	3.70	0.60	0.078
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.47	0.64	3.75	0.62	0.006*
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebookฯ)	3.49	0.75	3.67	0.61	0.168
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.66	0.72	3.56	0.77	0.394
	ประกาศของคณะฯ	3.66	0.56	3.60	0.83	0.615
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.58	0.66	3.67	0.81	0.469
	ผู้บังคับบัญชา	3.50	0.75	3.71	0.72	0.094
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.44	0.81	3.77	0.64	0.006*
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebookฯ)	3.50	0.87	3.66	0.70	0.267

คุณภาพการบริการ	ช่องทางการรับทราบข้อมูล	การรับทราบข้อมูล				P-value
		ทราบ		ไม่ทราบ		
		Mean	S.D.	Mean	S.D.	
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.73	0.63	3.73	0.71	0.957
	ประกาศของคณะฯ	3.81	0.55	3.68	0.71	0.253
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.58	0.66	3.74	0.71	0.914
	ผู้บังคับบัญชา	3.61	0.72	3.81	0.61	0.063
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.59	0.73	3.84	0.58	0.019*
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebook)	3.69	0.83	3.74	0.60	0.657
ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.59	0.68	3.55	0.71	0.742
	ประกาศของคณะฯ	3.63	0.52	3.54	0.77	0.432
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.58	0.62	3.57	0.75	0.890
	ผู้บังคับบัญชา	3.49	0.69	3.63	0.68	0.236
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.46	0.76	3.67	0.61	0.068
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebook)	3.41	0.70	3.68	0.57	0.247
คุณภาพบริการในภาพรวม	หนังสือแจ้งเวียนของส่วนงาน	3.65	0.58	3.63	0.64	0.861
	ประกาศของคณะฯ	3.72	0.45	3.60	0.67	0.265
	ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด	3.64	0.55	3.65	0.64	0.954
	ผู้บังคับบัญชา	3.54	0.63	3.71	0.57	0.095
	เว็บไซต์ของคณะฯ	3.51	0.65	3.75	0.54	0.012*
	ด้านอื่น ๆ (Application Line, Facebook)	3.54	0.70	3.68	0.57	0.247

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดีระหว่างผู้ที่เคยและไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี ผ่านช่องทางจากหนังสือเวียนของส่วนงาน ประกาศของคณะฯ ประชาสัมพันธ์ติดบอร์ด ผู้บังคับบัญชา เว็บไซต์ของคณะฯ และด้านอื่นๆ (Application Line, Facebook, บุคลากรภายใน, การประชุมภาควิชา ฯลฯ) พบว่าคุณภาพการบริการในภาพรวม แตกต่างกันในกรรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯ โดยผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ รับรู้คุณภาพการบริการด้วยค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.012$) และในรายด้านพบว่า ผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ รับรู้คุณภาพการบริการด้วยค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.006$, $p=0.006$ และ $p=0.019$ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสายสนับสนุนมากกว่าสายวิชาการ ส่วนใหญ่เคยมารับบริการงานบริหารทรัพยากรบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ งานบริหารทั่วไป บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากหนังสือเวียนหน่วยงานมากที่สุด ภาพรวมคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์มารับบริการต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวนครั้งของการมารับบริการ 7-9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ และผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของคณะฯ รับรู้คุณภาพการบริการด้วย

ค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากบุคลากรทั้งหมด จำนวน 280 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ จำนวน 154 คน (ร้อยละ 55) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นสายสนับสนุนมากกว่าสายวิชาการ มีประสบการณ์ในการมารับบริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีจำนวนครั้งของการมารับบริการ 10 ครั้งขึ้นไป และรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือเวียนของหน่วยงานมากที่สุด ในด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานคณบดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดียังไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณบดี ต้องมีความตระหนักในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจในการบริการแก่ผู้มารับบริการเมื่อแรกเริ่ม จะทำให้ภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานคณบดีเป็นที่น่าจดจำของผู้มารับบริการ จึงจะทำให้การบริการของสำนักงานคณบดีมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Crosby (1979) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกต่อผู้มาขอรับบริการ มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสะอาด และการจัดสถานที่มีระเบียบและสะอาด ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ถ้ามีการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจา

ดี และอุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว สถานที่ต้องมีความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และมีความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวชัย ตีวีจิตร และภริตาชัยรัตน์ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน สาขาคอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากในเรื่องเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่มีจำนวนเพียงพอ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า ผู้มารับบริการมีความรู้สึกรู้ว่าการให้บริการด้านข้อมูลหรือเอกสารยังไม่ถูกต้องและชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อไป หรือกรณีที่มีปัญหา ผู้ให้บริการไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ทันทีซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของสุวชัย ตีวีจิตร และภริตาชัยรัตน์ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน สาขาคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีขั้นตอนการให้บริการประชาชนโดยแจกบัตรคิวการให้บริการตามลำดับ จึงก่อให้เกิดความเสมอภาคและมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อการมารับบริการ และยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการขององค์กร

ในการศึกษานี้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายข้อความกระตือรือร้นและบริการด้วยความรวดเร็ว และข้อการให้บริการเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีแม้มีงานยุ่ง มีคะแนนน้อยที่สุด จากรายข้อดังกล่าว ผู้รับบริการรับรู้หรือสัมผัสได้ถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการจากการกระทำ เช่น กิริยาหรือการกระทำที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามที่สมชาติ กิจยรรยง (2540) กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการควรมีความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี ชอบช่วยเหลือ และมีเมตตาจิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ สว่างเนตร (2555) รายงานคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ในภาพรวม และรายชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการได้มากที่สุดคือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส มีคะแนนสูงสุด ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ และบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการสร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภาคภูมิใจ ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการเป็นไปตามแนวคิดของเสรี วงศ์มณฑา (2542) กล่าวไว้ว่า จุดสำคัญของการบริการ ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดย ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสี่ต จังหวัดปทุมธานี ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผู้รับบริการอาจรับรู้ถึงการให้บริการที่ยังขาดความสนใจ และเอาใจใส่ต่อความต้องการ การอำนวยความสะดวก รวบรวมประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสี่ต จังหวัดปทุมธานี พบว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมุ่งเน้นจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพ และพัฒนาองค์กร ตลอดจนการสร้างความรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการไฟฟ้าแต่ละคน เปิดช่องทางให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้องเรียนปัญหาในการรับบริการและองค์กร ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรแตกต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่คณะผู้วิจัยกำหนด อาจเนื่องจากการให้บริการของสำนักงานคณบดีไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคลากรทุกสายงาน จึงทำให้ไม่พบความแตกต่าง

ระหว่างประเภทบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณทัย อุ่นไธสง (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ตามประสบการณ์ของผู้มารับบริการหน่วยงานสำนักงานคณบดี พบว่า ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ และผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมารับบริการในหน่วยงานสำนักงานคณบดี ส่วนใหญ่รับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น งานคลัง พัสดุ และบริหารสินทรัพย์ และงานกายภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ที่รับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมารับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ที่เคยมีประสบการณ์การมารับบริการ อาจกล่าวได้ว่า ความสามารถในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานดังกล่าว ไม่สามารถให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการและเอกสาร ยังไม่มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ตามกับแนวคิดของ Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย

สำหรับจำนวนครั้งของการมารับบริการนั้น ผู้ที่เคยและผู้ที่ไม่เคยมารับบริการด้วยความถี่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่พบว่าแตกต่างกันตามความหมายของความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถรับรู้ได้ ผลการศึกษานี้อาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่เคยมารับบริการ (ทุกความถี่) ได้เห็นถึงความเป็นรูปธรรมในด้านต่างๆ ของการบริการของสำนักงานคณบดี มากกว่าผู้ที่ไม่เคยมารับบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แตกต่างจากงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี และ

มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากช่องทางต่างๆ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของคณะฯ ในภาพรวมแตกต่างกัน ผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานคณบดี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ที่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้ที่ไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงกว่า แต่เมื่อได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง รัตนะ อินจ้อย (2551) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับการบริการ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

ในการศึกษานี้มีข้อจำกัดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลคืนกลับร้อยละ 55 ซึ่งมีจำนวนปานกลาง เนื่องจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามต้องได้มาด้วยความสมัครใจ และยินยอมให้ข้อมูล อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายให้สำนักงานคณบดีสร้างคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยใช้หลักวิชาการและผสมผสานกับการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการตอบสนองตรงความต้องการที่คาดหวังไว้

2. ควรส่งเสริมการจัดทำขั้นตอนในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน และเป็นระบบ โดยจัดทำแผนผังการปฏิบัติงาน เพื่อง่ายต่อการติดต่อ

ประสานงานของผู้มาขอรับบริการ สร้างความน่าเชื่อถือและมั่นใจในการให้บริการ

3. ควรสร้างบุคลากรในสำนักงานคณบดีให้มีจิตบริการ (Service Mind) เพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา และเต็มใจในการให้บริการ ควรจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนัก เรียนรู้ และรับทราบการให้บริการที่มีคุณภาพ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ภูษิตา อินทรประสงค์ แนะนำและจุดประกายความคิดงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑาธิป ศีลบุตร แนะนำสถิติการทำวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์พระศรีกรังจัตรา ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ และขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร. เสรีา กิตติกุล ที่ช่วยแก้ไขบทความวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561 จาก <http://newtdc.thailis.or.th>.
- ประมุข อินทแพทย์. (2556). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 125-134.
- พรทิพย์ สว่างเนตร. (2555). คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารสิทธิปริทัศน์, 26(79), 7-25.

- รัตน์ อินจ้อย. (2551). การประเมินคุณภาพการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2561 จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/lib/1102/07references-biography.pdf>.
- สมชาติ กิจจรยง. (2540). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : เอชเอ็นกรุ๊ป.
- สุมา เหมทัต. (2555). การขับเคลื่อนคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในเขตตรวจราชการสาธารณสุข 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สุวชัย ตีวีจิตร และภริดา ชัยรัตน์. (2560). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2561 จาก <http://mapol.soc.ku.ac.th/wp-content/uploads/2017/09/13.pdf>.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ: แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การฉบับปี 2558-2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.mua.go.th/users/bhes/>
- อรุณทัย อุ่นไธสงค์. (2552). ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี). สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561 จาก <http://newtdc.thailis.or.th>.
- Crosby. P.B. Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. New York: McGraw-Hill. (1988). สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2560 จาก: <http://www.worldcat.org/title/quality-is-free-the-art-of-making-quality-certain/oclc/3843884>
- Lewis, R.C. and Blooms, B.H. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. In Berry, L., Shostack, G., & Upah, G. (Eds.). Emerging Perspectives on Service Marketing, Chicago, IL: American Marketing. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2560 จาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4495/Sawanya_W.pdf?sequence=1.
- Kotler, P. (2000). Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium) สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>.
- Parasuraman A, ZeithamlVA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Marketing 1988; 64(Spring):12-40. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2560. จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2009/pdf/Kanchitpol.pdf