

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการทราบว่าคุณภาพบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในทัศนะคติของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเป็นอย่างไร โดยการใช้เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ SERVQUAL มาประยุกต์ใช้กับงานบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการสรุปข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านประชากรศาสตร์ของคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ดังนี้

5.1.1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนประกอบด้วยผู้หญิงจำนวน 252 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63 ผู้ชายจำนวน 148 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อายุ 20-25 ปี จำนวน 165 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.1 สถานะส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 264 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 72 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 18 การบริการสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคืออินเทอร์เน็ตจำนวน 287 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือสำนักทะเบียนและวัดผลจำนวน 243 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 29.9 ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือใช้บริการทุกวันจำนวน 169 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 160 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์จำนวน 238 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 59.5 และที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์รังสิตจำนวน 162 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.5

5.1.2 การให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 4 การให้ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการสารสนเทศให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ 26.8 ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาตามลำดับ อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) คิดเป็นร้อยละ 20.3 ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ 21.4 สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาตามลำดับ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง Evaluating service quality in universities: a service department perspective (Gareth Smith and Alison Smith: 2007) ที่กลุ่มตัวอย่างทั้งเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.9 และ 26.8 ตามลำดับ อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 22.0 ตามลำดับ แต่จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบที่คล้ายกันในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มในทั้งสองงานวิจัย คือการให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นอันดับต้นๆ

5.1.2.1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความสำคัญการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความสำคัญการบริการด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความสำคัญการบริการด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.1.2.4 ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความสำคัญการบริการด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.1.2.5 ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความสำคัญการบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ ยอมรับสมมติฐานสมมติฐานว่า การให้ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ตามลำดับ

5.1.3.1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความคาดหวังการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3.2 ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความคาดหวังการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3.3 ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความคาดหวังการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3.4 ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความคาดหวังการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3.5 ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความคาดหวังการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

5.1.4 ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศด้านความมั่นใจ (Assurance) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ตามลำดับ

5.1.4.1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.2 ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.3 ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.4 ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ทางสถิติที่ระดับ

5.1.4.5 ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ พบว่ามีเพียงปัจจัยทางด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดปัจจัยย่อยของบริการสารสนเทศด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) และกลุ่มย่อยของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่าในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 คู่ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีกับอาจารย์ และนักศึกษาปริญญาโทกับกับอาจารย์ โดยทั้งนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี มากกว่ากลุ่มอาจารย์

5.1.5 ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) การบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศด้านความมั่นใจ (Assurance) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ตามลำดับ

5.1.5.1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศ ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5.3 ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ผลแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศในปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5.4 ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศ ในปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5.5 ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศ ในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) บริการสารสนเทศ ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่าผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดปัจจัยย่อยของบริการสารสนเทศด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) และกลุ่มย่อยของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่าในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีกับเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาปริญญาโทกับกับเจ้าหน้าที่ โดยทั้งนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการสารสนเทศให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ 26.8 ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาตามลำดับ อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) คิดเป็นร้อยละ 20.3 ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ 21.4 สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาตามลำดับ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง Evaluating service quality in universities: a service department perspective (Gareth Smith and Alison Smith: 2007) ที่กลุ่มตัวอย่างทั้งเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.9 และ 26.8 ตามลำดับ อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 22.0 ตามลำดับ แต่จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบที่คล้ายกันในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มในทั้งสองงานวิจัย คือการให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นอันดับต้นๆ

โดยประเด็นความแตกต่างกันนี้อาจจะพอจะกล่าวได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประชากรในประเทศไทย ตั้งอยู่ในทวีปเอเชีย กับการศึกษาก่อนหน้านี้ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประชากรในประเทศอังกฤษ ตั้งอยู่ในทวีปยุโรป ความแตกต่างกันในความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวัน อาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความแตกต่างดังกล่าวได้ แต่ทั้งสองการศึกษายังมีสิ่งที่สอดคล้องกันคือ การให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งได้รับการให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ

การให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความสำคัญของปัจจัยการบริการสารสนเทศ ดังงานวิจัยเรื่อง Evaluating service quality in universities: a service department perspective (Gareth Smith and Alison Smith: 2007) ที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว ที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในการให้ความสำคัญในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ

5.2.2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab scores) การบริการสารสนเทศในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

การให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ ในความคาดหวัง ความพึงพอใจ และผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่ามีความแตกต่างกันในปัจจัยด้านลักษณะจับต้องได้ (Tangible) ทั้งในความพึงพอใจการบริการสารสนเทศ และผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab score) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้เรื่อง Evaluating service quality in universities: a service department perspective (Gareth Smith and Alison Smith: 2007) ที่พบความแตกต่างกันในความพึงพอใจ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ในปัจจัยด้านลักษณะการจับต้องได้ (Tangible)

5.2.3 คุณภาพการบริการสารสนเทศในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าระดับความพึงพอใจการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังการบริการสารสนเทศ ทั้งในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่มีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ -1.15 ที่ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ส่วนกลุ่มนักศึกษามีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ -1.31 ในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ในการวิเคราะห์ความแตกต่างกันในความคาดหวัง ความพึงพอใจ และผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาพบว่า ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษานิเทศศาสตร์กับอาจารย์ และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษานิเทศศาสตร์กับอาจารย์

ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจการบริการสารสนเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรี กับเจ้าหน้าที่ทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโทกับเจ้าหน้าที่ทั่วไป

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาสูงกว่าความพึงพอใจทุกปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ยังไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี และปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

การปรับปรุงการบริการสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงเน้นไปที่ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญก่อน คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี และปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีบริการที่มาจากส่วนกลาง เช่น สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา (สปช.) และบริการที่มีเฉพาะในแต่ละคณะ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลเฉพาะของแต่ละคณะเอง ดังนั้นการปรับปรุงในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดีนั้นควรจะมีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานกลางใช้ร่วมกัน และมีการนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ดังเช่นข้อปฏิบัติสำหรับผู้ดูแลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้งานเครือข่ายของสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา (สปช.)

ส่วนปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่นั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ราชการ มีระเบียบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยอยู่แล้ว ดังนั้นการที่ปรับปรุงในปัจจัยย่อยนี้ สามารถทำได้โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบนี้อย่างเคร่งครัด

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล ด้วยวิธีแบบสะดวก ไม่ใช้การสุ่มตัวอย่าง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่ม ซึ่งอาจแตกต่างจากลักษณะของกลุ่มประชากรจริง และอาจเกิดความคลาดเคลื่อน (Response Bias)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 ชุด ไม่มีการแบ่งเก็บข้อมูลในกลุ่มคนหรือคณะอื่นๆ ในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อน (Response Bias)
3. ประเด็นที่นำมาศึกษาจำกัดกรอบเพียงความน่าเชื่อถือ ลักษณะที่จับต้องได้ ความมั่นใจ ความเข้าใจ และการตอบสนองเท่านั้น ในความเป็นจริงอาจมีประเด็นอื่นที่กลุ่มนักศึกษาและเจ้าหน้าที่มีความคาดหวังจากบริการสารสนเทศ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรน้อย ในเวลาจำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนตัวอย่างประชากร และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาที่มากกว่านี้
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาแต่ละคณะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีความคาดหวังในบริการสารสนเทศที่ต่างกัน เพื่อทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ และทราบถึงความต้องการที่ต่างกันและสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการในลำดับต่อไป
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของเจ้าหน้าที่แต่ละระดับและส่วนงาน เนื่องจากขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่างกัน อาจมีความคาดหวังในบริการสารสนเทศที่ต่างกัน เพื่อทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ และทราบถึงความต้องการที่ต่างกันและสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการในลำดับต่อไป
4. ควรมีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจจากบริการสารสนเทศ เพื่อทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ และทราบถึงความต้องการที่ต่างกันและสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการในลำดับต่อไป