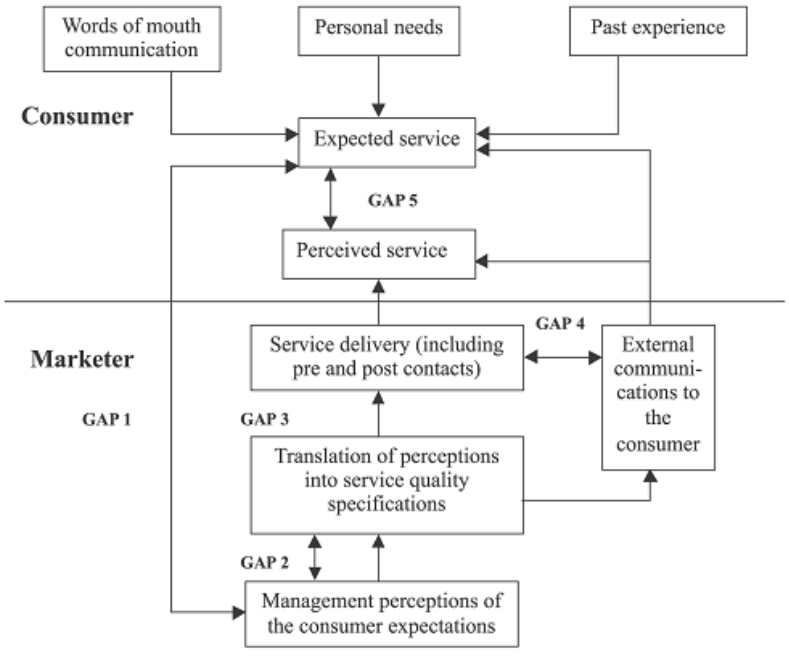
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย Evaluating information technology center service quality in university
ชื่อผู้เขียน	นายสรชัย เฉลยกิจ Mr. Sorachai Chaloykid
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ท่าพระจันทร์และรังสิต) การวัดคุณภาพบริการตามแบบจำลองช่องว่าง (Gap Model, Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985) เป็นการวัดคุณภาพบริการโดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ซึ่งประกอบด้วยการประเมินคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ดังภาพในงานวิจัยที่ 2.1



ช่องว่างที่ 1 (GAP1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่องค์กรที่ให้บริการรับรู้ หรือเล็งเห็นความคาดหวังเหล่านั้น

ช่องว่างที่ 2 (GAP2) เป็นช่องว่างระหว่างเกิดจากการที่สถาบันบริการไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (GAP3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ เกิดจากบริการที่นำส่งจริงนั้นไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ช่องว่างนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

ช่องว่างที่ 4 (GAP4) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่เกี่ยวกับการสื่อสารสู่ภายนอกในลักษณะที่องค์กรที่ให้บริการให้สัญญาไว้มาก แต่บริการที่ผู้ใช้บริการไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้

ช่องว่างที่ 5 (GAP5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1-4

การวัดคุณภาพการบริการจะวัดจากความกว้าง-แคบของช่องว่างข้างต้น ถ้าช่องว่างกว้างแสดงว่าคุณภาพบริการยังด้อย จำเป็นต้องปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการโดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและบริการที่จัดให้

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้เครื่องประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กับการบริการงานสารสนเทศในมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์และรังสิต ที่มีสถานภาพอยู่ในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งแบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 32,507 คน เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจำนวน 5,983 คน รวมจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 38,490 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกจากประชากร และใช้วิธีการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกลุ่มประชากรกำหนดให้เป็นอินฟินิตี้ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ด้วยสถิติพรรณนาอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและสถิติเชิงอนุมานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD Analysis โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 12

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์การให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการสารสนเทศด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ 26.8 ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาตามลำดับ อันดับลองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (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 อันดับลองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 22.0 ตามลำดับ แต่จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบที่คล้ายกันในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มในทั้งสองงานวิจัย คือการให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นอันดับต้นๆ

การวิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศในทัศนะคติของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้

ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศด้านความมั่นใจ (Assurance) มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab5) บริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา โดยการทดสอบผลต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่องค์กรที่ให้บริการรับรู้ (Gab1) การทดสอบผลต่างจากการที่สถาบันบริการไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพอันเป็นเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่สามารถแปลงให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ (Gab2) และผลต่างจากการให้บริการที่นำส่งจริงนั้นไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ ของผู้ให้บริการ (Gab3) ในปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังที่ Parasuraman et al., 1988 กล่าวไว้

ผลการทดสอบพบว่าผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ซึ่งเป็นช่องว่างที่เกิดจากการให้บริการที่นำส่งจริงนั้นไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด (Gab3) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดปัจจัยย่อยของบริการสารสนเทศด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) และกลุ่มย่อยของกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่าในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 คู่ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีกับเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาปริญญาโทกับกับเจ้าหน้าที่ โดยทั้งนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป

สรุปผลการวิจัย

การให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศ พบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการสารสนเทศมีความแตกต่างกัน และ ผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab score) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยด้านลักษณะจับต้องได้ (Tangible)

การศึกษาครั้งนี้พบว่าระดับความพึงพอใจการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังการบริการสารสนเทศ ทั้งในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่มีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ -1.15 ที่ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ส่วนกลุ่มนักศึกษามีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการสารสนเทศมากที่สุดคือ -1.31ในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรรายกลุ่ม โดยใช้วิธี LSD Analysis พบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรีกับอาจารย์ และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโทกับอาจารย์ในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี และความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรีกับเจ้าหน้าที่ทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโทกับเจ้าหน้าที่ทั่วไปในปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาสูงกว่าความพึงพอใจทุกปัจจัยของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ยังไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี และปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

การปรับปรุงการบริการสารสนเทศในการศึกษาครั้งนี้จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญก่อน คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี และปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ โดยการปรับปรุงในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดีนั้นควรจะมีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตราฐานกลางใช้ร่วมกันของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีการนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่นั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ราชการ มีระเบียบการแต่งการของเจ้าหน้าที่ในการแต่งกายสุภาพ

เรียบร้อยอยู่แล้ว ดังนั้นการที่ปรับปรุงในปัจจัยย่อยนี้ สามารถทำได้โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบนี้อย่างเคร่งครัด