



ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

EXPECTATION PERCEPTION AND DEVELOPMENT GUIDELINES ON SERVICE
QUALITY OF ACADEMIC PROMOTION AND REGISTRATION OFFICE OF SUAN DUSIT
UNIVERSITY STUDENTS

จิรวรรณ บุญพิทักษ์

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต



จิรวรรณ บุญพิทักษ์

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EXPECTATION PERCEPTION AND DEVELOPMENT GUIDELINES
ON SERVICE QUALITY OF ACADEMIC PROMOTION AND REGISTRATION
OFFICE OF SUAN DUSIT UNIVERSITY STUDENTS



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University
2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ของ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ธีระวี อนันตจักรกุล) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้วิจัย	จิรพรรณ บุญพิทักษ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการ เพื่อศึกษาเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานต่อการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสู่ความเป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน เพศชาย จำนวน 126 คน ชั้นปีที่กำลังศึกษา ชั้นปีที่ 4 คณะที่กำลังศึกษา โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ และความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษา แตกต่างกับการรับรู้จริง นักศึกษาผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และมีผู้รับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์เครื่องมือ หยิบใช้ได้สะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

Title	EXPECTATION PERCEPTION AND DEVELOPMENT GUIDELINES ON SERVICE QUALITY OF ACADEMIC PROMOTION AND REGISTRATION OFFICE OF SUAN DUSIT UNIVERSITY STUDENTS
Author	JEERAWAN BOONPITAK
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Karnrawee Anuntaakarakul

This research aims to study the expectation perception and development guidelines on service quality of Academic Promotion and Registration Office of Suan Dusit University students. Study the satisfactions of students comparing expectation to perception on the service. Study consisted of gender, year of study, faculty, service frequency on the perceptions of service quality to be the best in the sides of personnel. Study the development guidelines. The findings revealed that the respondents were 284 females, 126 males. They were the fourth year students at the faculty of tourism and hospitality. The service frequency was less than 1 time per month. The expectations and perception on service quality was found that the tangible service, reliability, customer responses and empathy were at a high level and the customer assurance was at the highest level. The results of hypothesis test were; The differences of gender, year of study, faculty, frequency of used service had no different perception at .05 significances. The expectation of service quality was different from real perception on the sides. The students who used service felt unsatisfied because their real expectation were less than their perceptions. The comparison between the expectations and perceptions of service quality the students felt unsatisfied on service quality. The development guidelines on the side of personnel it should provide enough officers in the normal time and also when many people used the service. and environment the clean, appropriate room temperature, appliances should be provided for comfortable, and on the side of service process the information process and time be clear.

Keyword : EXPECTATION PERCEPTION DEVELOPMENT GUIDELINES

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันตจักรกุล ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง อธิบายให้หลักการและเหตุผลให้แก่ผู้วิจัยเข้าใจ อันเป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเอาใจใส่ที่ดีเสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เศรษฐวัตร พรมสิทธิ์ และอาจารย์ ดร.วินทรา ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ตลอดจนให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้แนะนำให้คำปรึกษาในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนมีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์ ซึ่งมีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดามารดา และบรรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

จิรพรรณ บุญพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	10
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการวัดคุณภาพบริการ	13
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	31

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	36
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ	37
6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	43
7. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....	48
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	55
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	62
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
7. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน.....	68
การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	69
1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)	69
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	74

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	115
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	116
ข้อมูลที่ได้จากศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ	117
การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	121
สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ.....	144
สรุปแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	147
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	149
ความมุ่งหมายของการวิจัย	149
ความสำคัญของการวิจัย	149
สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย.....	150
ขอบเขตของการวิจัย	150
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	150
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	152
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	152
สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	160
การอภิปรายผล	165
แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการ	174
ข้อเสนอแนะ	176
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	176
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	178
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก.....	183
ประวัติผู้เขียน.....	190



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยรวม	77
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยรวม	81
ตาราง 4 การทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test	88
ตาราง 5 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test.....	89
ตาราง 6 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test.....	90
ตาราง 7 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	91
ตาราง 8 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้าน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....	92
ตาราง 9 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test	94
ตาราง 10 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....	95
ตาราง 11 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามคณะเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD.....	96

ตาราง 12 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test	99
ตาราง 13 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test	100
ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการ สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test.....	102
ตาราง 15 แสดงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตตามการรับรู้ จริงของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน	113
ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการ สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way Analysis of Variance	115
ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการบริการ ของ นักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ Paired Simple t-test	116
ตาราง 18 ผลการสัมภาษณ์ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	121
ตาราง 19 ผลการสัมภาษณ์ ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ	124
ตาราง 20 ผลการสัมภาษณ์ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	126
ตาราง 21 ผลการสัมภาษณ์ บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	128
ตาราง 22 ผลสัมภาษณ์ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	130
ตาราง 23 ผลการสัมภาษณ์ จุด/ช่อง การให้บริการ.....	132
ตาราง 24 ผลการสัมภาษณ์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	134
ตาราง 25 ผลการสัมภาษณ์ ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	136
ตาราง 26 ผลการสัมภาษณ์ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	138

ตาราง 27 ผลการสัมภาษณ์ ขั้นตอนการให้บริการ.....	140
ตาราง 28 ผลการสัมภาษณ์ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	142
ตาราง 29 สรุปผลการสัมภาษณ์.....	144
ตาราง 30 สรุปแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	147
ตาราง 31 จำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม.....	151



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัยเชิงปริมาณ	8
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ	9
ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองคุณภาพการให้บริการในการวัดเชิงคุณภาพของผู้ใช้บริการ ...	14
ภาพประกอบ 4 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	17
ภาพประกอบ 5 มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ	21
ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	23
ภาพประกอบ 7 แสดงแบบจำลองช่องว่าง GAP 5	25
ภาพประกอบ 8 แสดงแบบจำลองการรับรู้	36
ภาพประกอบ 9 แสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	39
ภาพประกอบ 10 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า (Definition of Satisfaction)	40
ภาพประกอบ 11 ผังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการให้บริการกับผู้รับบริการ	44
ภาพประกอบ 12 โครงสร้างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	49

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันธุรกิจการศึกษาเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพราะเป็นยุคที่ประชาชนให้ความสำคัญกับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ผนวกกับภาครัฐ ให้การสนับสนุนการศึกษาของประชาชนทุกรูปแบบ รวมถึงการให้เงินทุนช่วยเหลือตั้งแต่การศึกษาภาคบังคับจนกระทั่งถึงระดับอุดมศึกษา ทำให้ธุรกิจการศึกษาเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของผู้บริโภคผลักดันให้สถาบันการศึกษาต้องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน เพื่อให้สถาบันสามารถดำเนินอยู่และสอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันของตลาดที่มีความรุนแรง ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องตอบสนองมากกว่าความต้องการพื้นฐานของลูกค้า

เมื่อการศึกษากลายเป็นธุรกิจ คุณภาพบริการจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของสถาบันการศึกษาหลายแห่ง ด้วยการสร้างตราของสถาบัน การสร้างภาพลักษณ์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและการแนะแนวการศึกษา เป็นต้น คุณภาพบริการได้ถูกพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและนับวันจะยิ่งมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพบริการมีความสำคัญอย่างมาก และสถาบันการศึกษาไม่ให้ความสำคัญไม่ได้ ในหลายธุรกิจบริการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ด้านคุณภาพบริการ และขณะเดียวกันก็พบว่า มีหลายธุรกิจบริการไม่สามารถแข่งขันในเรื่องคุณภาพบริการได้ การรับรู้คุณภาพบริการ (Perception of Service Quality) จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จของธุรกิจบริการ (Gronroos, 2001) ซึ่งจะสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและผลกำไรในระยะยาวให้กับองค์กร

SERVQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากคุณภาพบริการซึ่งพัฒนาโดย (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985) SERVQUAL เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในการทำวิจัยหาคุณภาพบริการจากลูกค้า ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่ต้องการ ซึ่งมีมาตรวัดความพึงพอใจการบริการด้วยแบบสอบถาม ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้แสดงว่าคุณภาพบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวังหรือเกินจากความคาดหวังที่ตั้งไว้ แสดงว่าคุณภาพบริการดีหรือดีมาก การนำเอาหลักการจัดการคุณภาพบริการ

(Service Quality) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการการศึกษาจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นกุญแจสำคัญที่จะตอบสนองความพึงพอใจของนักศึกษา รวมทั้งปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ในปัจจุบัน พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แบ่งออกเป็นคณะและส่วนอื่นที่เทียบเท่าคณะ ดังนี้ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ โรงเรียนการเรือน โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ บัณฑิตวิทยาลัย โดยแต่ละคณะมุ่งเน้นการผลิตนักศึกษาให้มีความรู้ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 14,787 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559) ส่งผลให้งานด้านบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ มีเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้นงานด้านการให้บริการนักศึกษาจึงเป็นภาระหน้าที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นลูกค้า สถาบันสร้างความผูกพันกับผู้เรียนกับลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว รวมทั้งการที่สถาบันรับฟังเสียงของลูกค้าสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และใช้สารสนเทศเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยมุ่งเน้นที่การสำรวจคุณภาพการให้บริการ โดยการทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และการรับรู้ในคุณภาพบริการของนักศึกษา โดยผู้วิจัยเลือกศึกษางานทะเบียนนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีนักศึกษามาติดต่อด้านบริการมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ทราบว่าคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษามากน้อยเพียงใด ซึ่งจะทำให้ทราบว่าคุณภาพบริการมีมติไหนบ้างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตให้ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดให้กับนักศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” นั้น เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยแบ่งได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ต่อการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ประกอบด้วย ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้ความเป็นเลิศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัย การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในมุมมองของนักศึกษาที่ได้ เข้ามาใช้บริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และความคาดหวังของนักศึกษาที่แท้จริงต่อคุณภาพการบริการ รวมทั้งทราบถึงคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงใจในการใช้บริการของนักศึกษา ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาที่ใช้บริการดียิ่งขึ้นและมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการได้มากกว่าความคาดหวังของนักศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยยังได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและวางแผนในการบริหารคุณภาพบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงนำมาเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการบริการที่เหมาะสมต่อนักศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 14,787 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559) ประกอบด้วย

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวน 3,460 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	จำนวน 4,235 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	จำนวน 3,693 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	จำนวน 3,399 คน
รวมทั้งสิ้น	14,787 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 14,787 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้หลักการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้ตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 390 คน และสำรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อีก 20 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 410 คน จากนั้นจึงใช้วิธีคำนวณหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนด โดย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 80 คน, นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 83 คน, นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 120 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 127 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา

1.1.3 คณะที่กำลังศึกษา

1.1.4 ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

1.2 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

2.1 การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการ ในด้านต่าง ๆ

ดังนี้

2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

2.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

2.1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม
3. ด้านกระบวนการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย โดยมีขอบเขตและความเฉพาะดังนี้

การบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ให้บริการ เพื่อปรารถนาให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับภูมิปัญญา ความรู้ความเข้าใจ ต่อสิ่งที่คาดหวังของนักศึกษาผู้ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการประเมินความเข้าใจในบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ คือ ผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการ ระหว่าง ความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้จริง (Perception) โดยสามารถแจกแจงได้ดังนี้

ความคาดหวัง มากกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

ความคาดหวัง เท่ากับ การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้ารู้สึกพอใจหรือการบริการมีคุณภาพปานกลาง

ความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้ารู้สึกประทับใจหรือการบริการมีคุณภาพสูง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทัศนคติที่เกิดจากการคาดเดาไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจ่ายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานการให้บริการที่เคาน์เตอร์ให้บริการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสำนักงานอำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ

สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง เคาน์เตอร์ให้บริการ และห้องสำนักงานอำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการและวิธีการดำเนินงานของกิจกรรม เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักศึกษา เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ

ข้อมูลทั่วไป หมายถึง เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม
3. ด้านกระบวนการให้บริการ

ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

2. ความคาดหวังต่อการให้บริการ แตกต่างกับการรับรู้จริงต่อการให้บริการโดยรวมของ นักศึกษาผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการวัดคุณภาพบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ
6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
7. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

วันชัย ปิติเจริญธรรม (2548) ให้ความหมายบริการ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการและอาจต้องยอมรับเมื่อต้องรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ถือเป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

กรอนรูส์ (Gronroos, 1988) ได้ให้คำจำกัดความว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตรายการค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สรุป การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ โดยการบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่าย โดยผู้ที่รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำให้เหมือนกันได้ทุกครั้ง

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ยินดี หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ (Armstrong, 2003) ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตั้งที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม (Armstrong, 2003) กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลากลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไป โดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร (Armstrong, 2003) การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้าน การฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้น ๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Etzel, Michale J., Bruce J. Walker, & Stanton, 2001) หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ (Armstrong, 2003) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) ลักษณะเฉพาะของการบริการมีความเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปจากการขายสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)
3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก (Heterogenert)
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและมีการขึ้นลงง่ายมาก (Perishability and Fluctuating Demand)

สรุปได้ว่าลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญที่มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าโดยทั่วไปได้แก่ สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่แน่นอน (Variability) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการวัดคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องคำนึงถึงระดับความสามารถบริการในการบำบัดความต้องการและคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้วโดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้น โดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่า เกรด หรือจำนวนนับ เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึก พึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้มีส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้น

$$\text{คุณภาพการให้บริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของผู้ใช้บริการ}}{\text{ความคาดหวัง}}$$

ภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองคุณภาพการให้บริการในการวัดเชิงคุณภาพของผู้ใช้บริการ

ที่มา: วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539)

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี (Parasuraman, et al., 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994) ยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้านั้น ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

โดยสรุป จากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไรแต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการลูกค้า
2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่
3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติกรอนรูส์ (Gronroos, 1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือ

1) คุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้ หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลง และ 2) คุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพบริการตามที่ (Gronroos, 1990) กล่าวว่า การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจบริการเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ (Services Provider) กับผู้รับบริการ (Customer) เป็นสิ่งนำไปสู่ความสำเร็จโดยเฉพาะในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันกันสูง โดยช่วยสร้างความแตกต่างและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ไซแอมอล พาราสุรามาน และแบร์รี (อ้างถึงในสุพจน์, 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่อาจเกิดได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น กล่าวคือ คุณภาพก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เพื่อให้ได้มาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพโดยมีตัวชี้วัดการให้บริการที่ได้รับความนิยมมาใช้อย่างแพร่หลาย คือ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ซึ่งนำผลของการรับรู้จากผู้ใช้บริการและนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & L.L. Berry, 1985) กล่าวคือ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ โดยมีการแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว และนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้มีหลากหลายขั้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ และนำผลงานมาศึกษาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนากลุ่ม มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และ

ทำการศึกษาธุรกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการนายหน้าซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการประกันงานบริการบัตรเครดิตและงานบริการซ่อมบำรุง

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ การศึกษาพบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและมีความพร้อมในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน มีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสี่ยงและอันตราย ของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว
9. การเข้าใจ และการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้บริการได้
10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กรกล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ให้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการในการสรุปการแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักทฤษฎี เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ

(Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้าน และยังคงให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้าน มาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Zeithaml, Parasuraman, & L. L., 1990) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแล และการตอบสนอง

พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2542)

จากภาพประกอบ 4 จะพบว่าการจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารและการให้บริการของพนักงานบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการรวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่ไม่ควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดียิ่งวาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่

ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ อาทิ บริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาใจเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหน้าตาหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการ

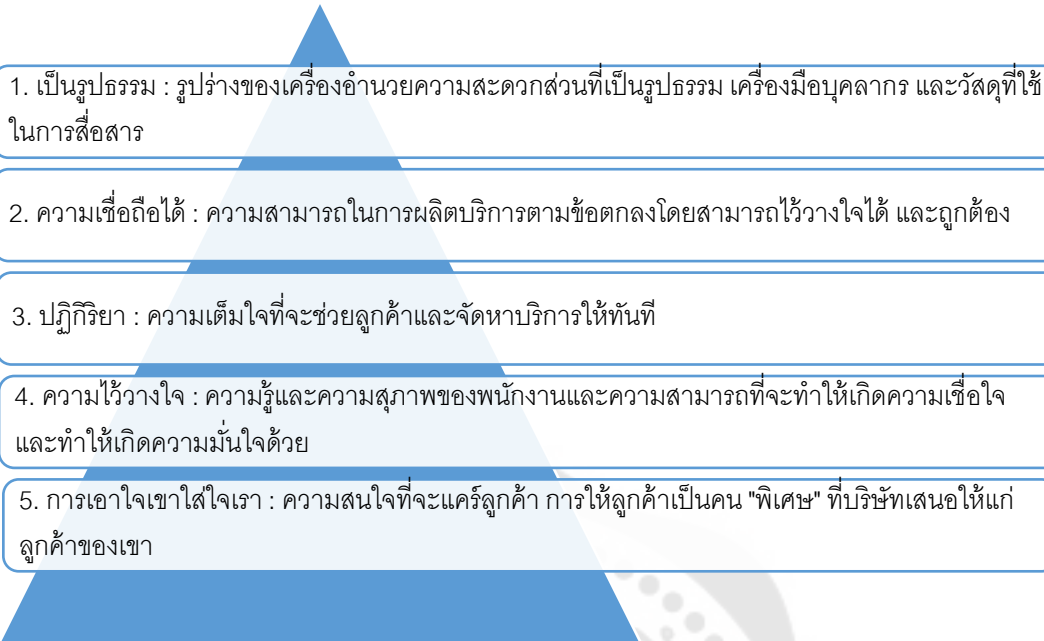
จะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมการบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอของการบริการ ผู้รับบริการมีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Dimensions of Service Quality)

มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Gronroos, 1990), (Berry, 1990) กล่าวว่า ลูกค้าตัดสินคุณภาพของบริการที่เขาซื้อหามาด้วยมิติหลายอย่าง มิติจำนวนหนึ่งด้านคุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาคูตสาหกรรมหลายประการ ดังภาพประกอบ 5

- 
1. เป็นรูปธรรม : รูปร่างของเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เป็นรูปธรรม เครื่องมือบุคลากร และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร
 2. ความเชื่อถือได้ : ความสามารถในการผลิตบริการตามข้อตกลงโดยสามารถไว้วางใจได้ และถูกต้อง
 3. ปฏิกริยา : ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและจัดหาบริการให้ทันที
 4. ความไว้วางใจ : ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจและทำให้เกิดความมั่นใจด้วย
 5. การเอาใจใส่ใจเรา : ความสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้ลูกค้าเป็นคน "พิเศษ" ที่บริษัทเสนอให้แก่ลูกค้าของเขา

ภาพประกอบ 5 มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ

ที่มา: Gronroos, C. (1990), Berry & Parasuraman. (1990)

มิติด้านคุณภาพตามภาพประกอบนี้ ใช้ได้โดยเฉพาะกับธุรกิจที่ขายบริการ แต่ทว่าส่วนใหญ่ของมิติดังกล่าวใช้ได้ในการตัดสินใจบริการ อันเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของส่วนผสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ในมิติด้านปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมของระบบการส่งมอบบริการ เช่น ความเชื่อถือได้ และปฏิกริยาตอบรับกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การเอาใจใส่ และระดับของความไว้วางใจการศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้มิติทั้ง 5 ประการเกี่ยวกับคุณภาพของบริการของลูกค้านั้นชี้ให้เห็นว่ามิติดังกล่าวมีความสำคัญมากต่อบริการทุกชนิด นอกจากนี้ยังพบว่าความเชื่อถือได้ เช่น เครื่องชี้ที่สำคัญที่สุดของคุณภาพของบริการในสายตาของลูกค้าส่วนใหญ่ ดังนั้นหนทางไปสู่กลยุทธ์การแยกให้เห็นความแตกต่างอิงอยู่กับการจัดหาบริการที่ดีเลิศให้ลูกค้าให้พอดีกับหรือดีกว่าความคาดหวังในคุณภาพของบริการของลูกค้า และทำได้ยิ่งย่นกว่าคู่แข่ง ปัญหาก็คือบางครั้งผู้บริหารมักคาดคะเนความคาดหวังของลูกค้าในระดับต่ำกว่าที่ควรจะเป็น บางครั้งความคาดหวังเหล่านั้นอาจไม่สูงอย่างที่ผู้บริหารคาดหมาย ดังนั้นบริษัทต้องระบุนความปรารถนาของลูกค้าที่เป็นเป้าหมายในแง่คุณภาพของบริการ พร้อมทั้งกำหนดและทำการสื่อสารว่าบริการระดับ

ใดที่เขาจะส่งไปมอบให้แก่ลูกค้า เมื่อปฏิบัติเช่นนี้ลูกค้าก็จะมีความคิดที่ใกล้ความจริงว่าเขาจะคาดหวังอะไร ซึ่งก็จะลดความผิดหวังกับบริการที่เขาได้รับให้น้อยลง

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

การพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1988) ได้สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าการปฏิบัติงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจและให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นมาตรฐานวัดคุณภาพบริการดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” ดังภาพประกอบ 6

ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะภายนอก	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความมั่นใจได้	การเข้าถึงจิตใจ
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจ					

ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ
ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ที่มา: Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry. L. (1998)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน
ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะภายนอก (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้
เช่น วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่
สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ
และให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ที่
แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ
ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัย เข้าด้วยกัน)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมี
ต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ

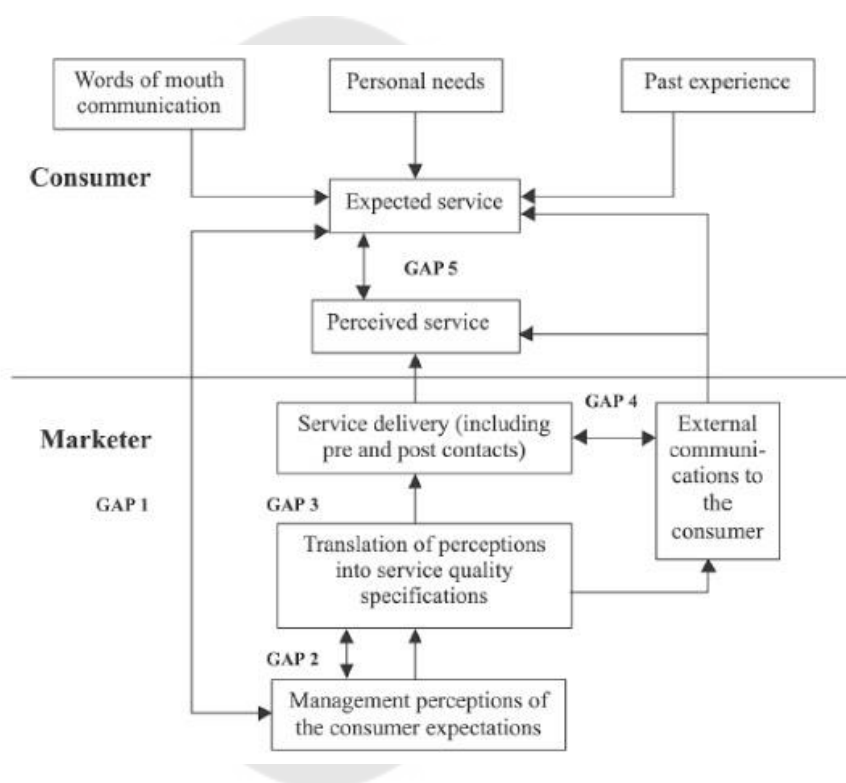
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988 : 129) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1988)

สรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการหลายประเภท งานวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อสรุปว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประเภท คือ สิ่งที่ผู้บริโภครับรู้มาจากการบอกปากต่อปากความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้นการวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไปซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน และการวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนในที่สุดก็ได้พัฒนาจนได้เครื่องมือซึ่งเรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอก ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วความมั่นใจได้ และการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภค

พึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL (GAP 5)

Parasuman, Zeithaml & Berry (1985 : 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท ให้ความสำคัญและยึดถือเอาความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบ 7 แสดงแบบจำลองช่องว่าง GAP 5

ที่มา: Parasuman, A., Zeithamal, Valarie A. & Leonard, Berry L. (1990)

การบริการ ณ จุดที่มีการให้บริการ

นอกเหนือจากการวางแผน 5 มิติ เพื่อสร้างให้เกิดการรับรู้การบริการที่มีคุณภาพแล้ว รายละเอียดในการให้บริการของพนักงาน ณ จุดบริการ ก็มีผลต่อการรับรู้เชิงบวก และความพึงพอใจต่อบริการด้วย โดยมีมิติในการให้บริการย่อ ๆ เป็น RASC ได้แก่

Recovery ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขความบกพร่อง ผิดพลาด คลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นกับการบริการ โดยมีมิตินี้ลูกค้าจะประเมินในเชิงบวกเมื่อการตอบสนองมีความครบถ้วนในเรื่องคำอธิบาย (สาเหตุความบกพร่อง) คำขอโทษ การแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการชดเชย หรือชดใช้แบบ Upgrade

Adaptability การปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานบริการสามารถปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าได้ แม้จะเป็นความต้องการที่เกินเลยกว่าการดำเนินการทั่วไป โดยการบริการมิตินี้พนักงานต้องแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อธิบายกฎระเบียบได้อย่างแม่นยำและอย่างสุภาพ และใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการช่วยเหลือหรือหาทางปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า

Spontaneity การมีธรรมชาติของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานมีปฏิกิริยาที่ดีต่อให้ผู้รับบริการเห็นชื่อ เช่น การสอบถามเพื่อช่วยเหลือ การให้ข้อมูล ความสุภาพอ่อนน้อม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ เป็นต้น

Coping ความสามารถในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามารบกวนลูกค้า หรือปัญหาการรบกวนกันเองของลูกค้า มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวก เมื่อพนักงานบริการทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการเอาใจใส่ปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น และจัดการได้อย่างสุภาพ ไม่คุกคาม และสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่งให้แก่ทุกฝ่าย

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อม แสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง ความคาดหวังเป็น แนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพ การให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1988) ซึ่ง ได้ เสน อ ด้ ว แบบ บ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขา ได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของ ผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะ ให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุป แล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะ ได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของ ผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อน ให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึง คุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1990 : 19) ได้เสนอมุมมองของการ พิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนด ความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ใน ประการนี้ ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอริรี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิด จากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่ง

นั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้พึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์ และเดอโทโร (Cronin & Taylor, 1992) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน ดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญา

ขององค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical Quality of Outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of Process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ

(5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม (Aggregation)

โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะ

ของ ซีแทมส์ พาราซูรามาน และเบอวีรี (Parasuraman, Zeithamal, & Leonard, 1988) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

โดยผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่เกี่ยวกับเรื่องงาน และความสัมพันธ์กันในการให้บริการ นักศึกษาเพื่อใช้ในการศึกษารอบแนวคิด ในการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 ด้านที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับนั้นมี ความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายและความสำคัญ

ความคาดหวัง (Expectations) หมายถึง ความเชื่อของลูกค้า/ผู้รับบริการ ต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้า/ผู้รับบริการจะใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการจากกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าเขาเชื่อว่าจะได้รับบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับบริการที่คาดหวังจริง ๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับบริการแบบเกินความคาดหวังก็ยิ่งจะสร้างความประทับใจอย่างยากที่จะลืม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวังก็จะสร้างความผิดหวังให้เกิดขึ้นและทำให้เขาประเมินบริการต่ำลง

ดังนั้นความคาดหวังจึงทำหน้าที่เป็นเสมือนไม้บรรทัดวัดคุณภาพบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการให้บริการ หากขาดความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการแล้ว ภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรอาจจะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ก็ได้ และที่สำคัญคือ องค์กรอาจเสีย ลูกค้า/ผู้รับบริการไปอย่างน่าเสียดาย (วิทยา, 2547)

สมิต สัทธกร (2546) ความคาดหวัง คือ สิ่งที่ใช้บริการต้องการพบ/เห็นในสิ่งที่สวยงามดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นหากผู้ให้บริการประทับใจเมื่อแรกเห็น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจอาจมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจและอาจมีการแสดงออกทางอาการหรือไม่แสดงออกทางอาการได้ ผู้ให้บริการต้องรับรู้ด้วยตนเองจึงมีการจำแนกความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. สิ่งที่เห็นได้ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย
2. ความรู้สึกร่วมผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับและการดูแล รวมถึงการแสดงกิริยานอบน้อมที่ดีอยู่เสมอ
3. การตอบสนองผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการได้รับความสะดวกสบายก็คาดหวังว่าจะได้รับอย่างทันท่วงทีและต้องได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

4. การให้หลักประกันผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะมีความรู้ในการได้รับบริการอย่างแท้จริง โดยคาดหวังว่าผู้รับเรื่องหรือปัญหานั้น จะสามารถแก้ปัญหาโดยผู้ใช้บริการจะสามารถพูดอย่างเปิดเผยด้วยความจริงใจและหวังว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะปฏิบัติตามสัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในการให้คำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ดังนั้นอาจเห็นได้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าตนเองมีการบริการอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจที่สุด เพราะสิ่งที่ทำเหล่านี้จะเป็นการวัดถึงการบริการที่คุ้มค่าสมควรและหากเกิดการชื่นชมก็ทำให้เกิดสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังยิ่งขึ้นไปอีก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

เนื่องจากความคาดหวัง เป็นทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้รับบริการที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ (Zeithaml, et al., 1985) ผู้รับบริการจะประเมินผลของการขอรับบริการโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการกับใคร หรือหน่วยงานใดก็ตาม เขาจะเข้ามาพร้อมกับความคาดหวัง จะคาดหวังมากหรือน้อยแล้วแต่บุคคล และความปรารถนาที่เข้มข้นมากหรือน้อย แต่โดยทั่วไปความคาดหวังของผู้รับบริการมักขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ชื่อเสียง ผ่านทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กรเอง หากเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี หรือการได้ยิน ได้ฟังเกี่ยวกับความดี ความสำเร็จขององค์กรจากทางใดทางหนึ่ง ก็ย่อมส่งผลถึงความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

2. คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปาก ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปากเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ทรงพลังที่สุด เนื่องจากคำบอกเล่านั้นมีคุณค่าเทียบเท่าคำยืนยันจากคนที่เคยไปใช้บริการว่าการบริการนั้นดีจริง สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นว่าจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ จึงทำให้เกิดความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการเช่นเดียวกับที่ได้รับฟังมา

3. ราคา ความคาดหวังแปรผันโดยตรงกับราคาสินค้า/บริการ ลูกค้า/ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังสูงกับการบริการที่แพง

4. ความต้องการส่วนบุคคล ลูกค้า/ผู้รับบริการอาจเข้ามารับบริการด้วยวัตถุประสงค์และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือผู้ที่ไม่มีความต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษก็ย่อมมีความคาดหวังน้อย แต่ผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษก็ย่อมคาดหวังมาก

5. ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ผ่านมา ลูกค้า/ผู้รับบริการที่เคยได้รับบริการที่ดีครั้งก่อนก็ย่อมคาดหวังการบริการที่เท่าเทียมหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว

วิกเตอร์วรูม (Vroom, 1982) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

- Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
- Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
- Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการ

หลายสิ่งหลายอย่าง

ดังนั้น จึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

Parasuraman, Zeithmal & Berry (1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวัง

วีรพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2539) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ

1. ชื่อเสียงของบริษัท/ภาพพจน์/การกล่าวถึง
2. ผู้ให้บริการ (รูปร่าง/การแต่งกาย)

3. ตัวสินค้า/การบริการ

4. ราคาของบริการ/คุณค่าของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น

6. มาตรฐานคุณภาพของผู้ให้บริการ

7. ข้อมูล/ข่าวลือ

Vroom (อ้างถึงในศิริวรรณ, 2546) ได้มีการให้แนวคิด ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการได้นั้น ก็ต่อเมื่อเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่า มีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใดซึ่งมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อเกิดความรู้สึกผลที่ได้รับอาจเกิดตามกับผู้ให้บริการคาดหวังหรือไม่ใช่ตามที่คาดหวังไว้ก็เป็นได้

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการยังทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การบอกต่อปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word of Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experiences) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External Communications to Customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ

ไม่ว่าจะเป็นการประกาศการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขายล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง มีอยู่ 5 ด้านด้วยกัน คือ

1. ความมีตัวตน หรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) เช่น โรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับ ที่มีการตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด หรือสายการบินที่จะต้องมีการนั่งของผู้โดยสารสะดวกสบายและกว้างขวาง มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ อย่างทันสมัย เป็นต้น

2. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการที่จะส่งมอบบริการได้ตรงเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้

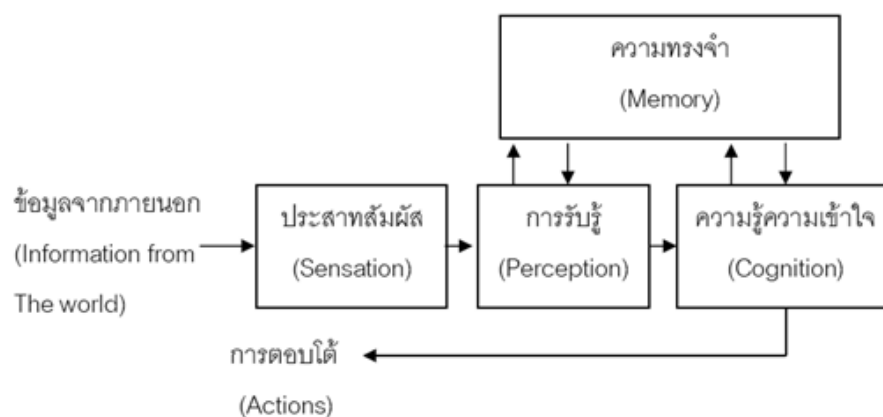
3. ความเชื่อถือได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินที่เข้าไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน เช่น การที่สายการบินมีกัปตันขับเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความชำนาญในวิชาชีพของตน หรือการที่มัคคุเทศก์สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และชัดเจน

4. การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน เช่น พนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม หรือแม้กระทั่งการจัดเตรียมอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การส่งมอบบริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ

5. ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ที่หน่วยบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เช่น การที่หน่วยงานบริการสามารถเสนอบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือที่เรียกว่า One Stop Service เพื่อช่วยประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่อวัยวะรับความรู้สึกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, & Christopher, 1984)



ภาพประกอบ 8 แสดงแบบจำลองการรับรู้

ที่มา: Goodhardt, Gerale J., Andrew S.C. Ehengberg, & Christopher (1984)

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ (Sensation) ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี (Memory) จากนั้นจึงประมวลออกมาเป็นความเข้าใจ (Cognition) และส่งผลออกมาเป็นการตอบโต้ (Action) ในที่สุดข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเป็นเพียงส่วนหนึ่งของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่รอบตัว เพราะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งเร้าจากภายนอกจำนวนน้อยมากที่มีอิทธิพลต่อเรา เนื่องจากเราจะเลือกให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีความสำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้นและจะเพิกเฉยต่อข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือ เช่น เราจะเพิกเฉยต่อเสียงลมจากเครื่องปรับอากาศที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อมีเสียงที่ดังผิดปกติดังขึ้นจากเครื่องปรับอากาศเราก็จะให้ความสนใจทันที เสียงดังจากเครื่องปรับอากาศได้กลายเป็นสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น พบว่าเมื่อเกิดความสนใจสิ่งเร้าจากภายนอกที่มากระตุ้นแล้ว ก็จะเกิดกระบวนการทางด้านจิตวิทยาระหว่างสมองและประสาทสัมผัสที่รับข้อมูลจากสิ่งเร้าที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนั้น ข้อมูลซึ่งประสาทสัมผัสรับจากสิ่งเร้าด้านอื่น ๆ ก็จะถูกสกัดกั้นไม่ให้เกิดการส่งผ่านข้อมูลไปยังสมอง ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่เกิดความสับสนจากข้อมูลจำนวนมากซึ่งส่งผ่านมาจากประสาทสัมผัสต่าง ๆ

การรับรู้คุณภาพการบริการ

Gronroos (1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้า หรือการบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการทำงาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

Gronroos (1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

Person (1993) ได้ให้ความหมายว่า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะอยู่ในขั้นสุดท้าย คือ ขั้นของการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้อง

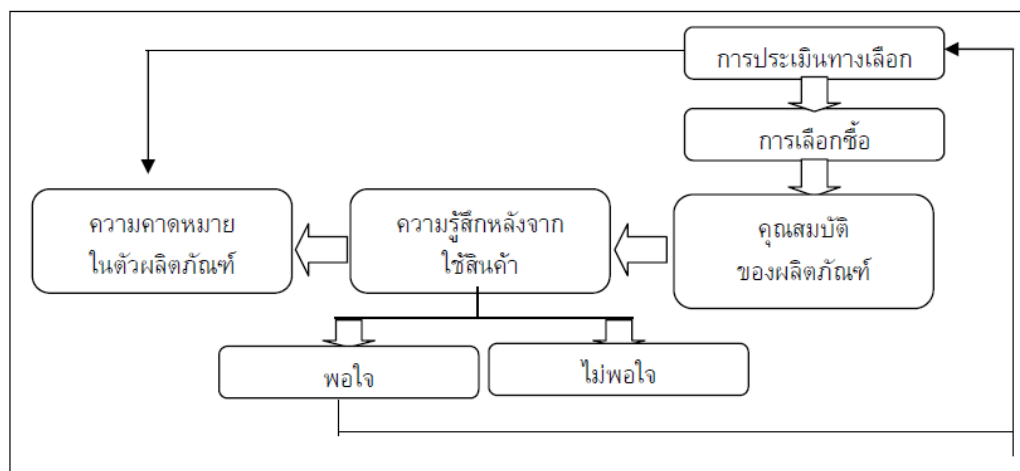
กับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพอเพียง ความพอเพียง (Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้า

Milett (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการผู้บริโภค (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเที่ยงกันและเสมอภาคกัน (Equitable Services)
4. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการ และความต้องการของลูกค้าในการบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นเรื่อยไป

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหาร นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช, 2534)



ภาพประกอบ 9 แสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: สาโรช ไชยสมบัติ (2534)

จากภาพประกอบสามารถอธิบายได้ว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังในสินค้าหรือบริการก่อนซื้อ โดยความคาดหวังเหล่านี้มาจากคำโฆษณาของผู้ผลิต คุณสมบัติหรือประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หลังจากที่ได้ทำการซื้อหรือบริโภคแล้ว ลูกค้าอาจเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ทั้งนี้เป็นผลมาจากความคาดหวังในตอนแรกเปรียบเทียบกับหลังจากที่ได้บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกคะแนนให้หน่วยบริการนั้น ๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจก็จะหักลบหรือตัดคะแนนหน่วยบริการนั้น ๆ ดังนั้นในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

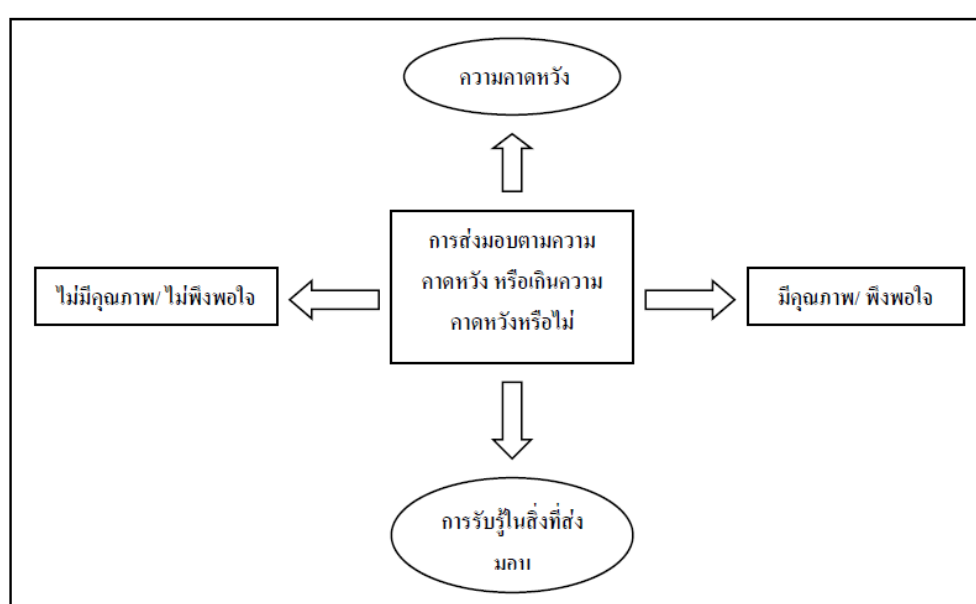
Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหาร (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริหารนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การบริการที่รวดเร็ว
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Vavra (1992) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการส่งสินค้า หรือบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังแสดงตามภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า (Definition of Satisfaction)

ที่มา: Vavra Terry, G. (1992)

จากภาพประกอบ 10 หากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขารู้สึกพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบ ส่วนใหญ่ที่ได้รับ คือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง และพอดีกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้นแต่จะรวมไปถึงเรื่องของความสัมพันธ์ และความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของลูกค้าด้วย การที่จะจัดส่งสินค้าหรือการบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้นั้นต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ

Vavra (1992) จึงได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริงเกิดขึ้นแก่ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าเป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัทคือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไรโดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนจนมากเกินไป ซึ่งมีคำกล่าวคำหนึ่งที่ว่า “ยิ่งคาดหวังมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพอใจน้อยลงเท่านั้น”

จากการศึกษาพบว่า หัวใจของการบริการนั้น ก็คือ การให้ความสะดวกสบาย การเข้าใจ ทำตนให้เป็นประโยชน์โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจ โดยมีหวังสิ่งตอบแทน ผลของความพึงพอใจจะทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อสูงขึ้นและเกิดความภักดีในที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้าบริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรโดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเองและมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้นสุภาพ จริงใจ ความเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะเหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชวนมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่วสุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมิใช่หวังใจ มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือ เมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกตมีปฏิภาณดีและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือ ประจัญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้โอกาสแบบนั้น เกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี

2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่าย ไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การให้บริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่ เสียเวลา

5.3 การดำเนินการให้ด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือ ผลประโยชน์ที่ได้รับ

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่มีอยู่ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า เกณฑ์แรกคือ การสำรวจเป็นระยะ ๆ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางตรงสู่ความพึงพอใจของลูกค้า และยังเสริมคำถามในการวัดการเจตนาที่จะซื้อซ้ำของลูกค้า และตอบสนองความต้องการขององค์กรและลูกค้าได้ตรงจุดที่สุด นอกจากนี้ การปฏิบัติการสำรวจเป็นระยะ ๆ แล้ว องค์กรสามารถบริหารลูกค้าโดยดูได้จาก การสูญเสียระดับฐานลูกค้า และติดต่อกับลูกค้าผู้ที่มีผลต่อการหยุดการซื้อหรือเป็นผู้ที่อาจหันไปซื้อสินค้าจากคู่แข่งได้ และเกณฑ์สุดท้าย คือ การเป็นผู้ซื้อปริศนา กล่าวคือ แจ้งความเป็นไปได้ของผู้ซื้อและรายงานถึงประสบการณ์ทั้งจุดดีและจุดด้อยในการซื้อสินค้าต่อองค์กร รวมถึงข้อมูลของคู่แข่งด้วย (P. Kotler, 2000)

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ที่เสนอเกณฑ์การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการ โดย Expectation Service (ES) คือ ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการ และ Perception Service (PS) คือ การรับรู้จริงที่ลูกค้าได้รับบริการ ซึ่งถ้า $ES > PS$ แสดงว่าลูกค้าไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ถ้า $ES = PS$ แสดงว่าลูกค้าพอใจ แต่ถ้า $ES < PS$ หมายถึงลูกค้ามีความประทับใจต่อการบริการ ซึ่งเกินกว่าความคาดหวัง

ความพึงพอใจเป็นเรื่องการรับรู้ในคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของผู้บริโภค หัวใจสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี นั่นคือการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น หลายองค์กรจึงมุ่งหวังที่จะให้ลูกค้ามีความพอใจในทุกด้าน องค์กรที่สามารถเข้าถึงจุดมุ่งหมายที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจะเป็นธุรกิจที่มีผลการดำเนินการยอดเยี่ยม อันจะนำไปสู่ความสามารถที่โดดเด่น และสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจได้

6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการ ว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชม บอกปากต่อปากว่าให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีไม่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One Stop Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่

สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชญพร, 2556) คือ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ
2. สถานที่สิ่งแวดลอม
3. กระบวนการให้บริการ



ภาพประกอบ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการให้บริการกับผู้รับบริการ

ที่มา: พิชญพร รุโจปการ (2556, หน้า 1)

การให้บริการแบบแบบครบวงจร One Stop Service ว่า หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

1. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

1.1 ให้ผู้รับผิดชอบมอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจร

ในการเริ่มต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาเตอร์ให้บริการครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอ ยกตัวอย่างของงานศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เช่น การรับสมัครนักศึกษา การรับลงทะเบียนและคำร้อง การให้คำปรึกษาและตอบปัญหา ต่อมาเมื่อมีความเข้าใจถูกต้องตรงกันแล้วจึงให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรกระจายงาน อำนาจหน้าที่ และการตัดสินใจในการให้บริการปกติทั่วไปมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ที่จะทำหน้าที่ให้บริการแทนเพื่อให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการโดยไม่ต้องขอความเห็น หรือผ่านความเห็นชอบจากผู้รับผิดชอบโดยตรง ในขณะที่ให้บริการ ยกเว้นแต่เรื่องที่เป็นปัญหาที่มีจำเป็นต้องให้ช่วยเหลือ สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการดังนี้ คือ

1. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
3. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
4. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรมานำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ และได้จัดระบบเทคนิค วิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้แก่ผู้ให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการ การศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้ารับบริการตามกำหนดเวลา

1.2 การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น และสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลา ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากแต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่

เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)

2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียน คำร้อง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่ให้บริการ และอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multi-Function) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่ให้บริการหรือในบริเวณเดียวกัน

3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process)

3.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป

2. การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

3. การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน

4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้นเร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

1) ขจัดขั้นตอน (Eliminate) การทำงานของเจ้าหน้าที่และจัดลำดับการทำงานใหม่ (Rearrange) โดยสร้างมาตรฐานกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการร่วมกัน (Combine) ที่จุดเดียวโดยมีอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น (Simplify) เพื่อการให้บริการให้ง่ายขึ้นและรวดเร็วแต่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการที่ศูนย์วิทยพัฒนา ที่ให้บริการ One Stop Service จะทำงานที่ให้บริการเพื่อให้บริการรับสมัครนักศึกษาตามกระบวนการที่กำหนดเท่านั้น ไม่ต้องเสียเวลาส่งเงินและหลักฐานข้อมูลไปให้

มหาวิทยาลัยเอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงดำเนินการต่อให้อยู่แล้ว เช่นเดียวกันกับการให้บริการลงทะเบียนเรียน คำร้อง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย

2) ลดขั้นตอน (Eliminate) ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการติดต่อการให้บริการให้น้อยที่สุดเหลือเพียงจุดเดียว และมีการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้ให้บริการให้ง่ายเท่าที่จำเป็นให้เหลือน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น ที่ศูนย์วิทยพัฒนา ในการลงทะเบียนเรียนให้นักศึกษากรอกข้อมูลเพียงชื่อนักศึกษา รหัสนักศึกษา เบอร์โทรศัพท์ ลงทะเบียนเรียน / ซ่อมชุดวิชาหรือลาพัก ซึ่งสอดคล้องกับการรับลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในขั้นตอนเดียวพร้อมกับชำระเงิน

3) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) โดยให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้เสร็จทันที ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานโดยใช้ฐานข้อมูลผู้ให้บริการจากองค์กรนั้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ และนอกจากการให้บริการจากผู้ให้บริการเองแล้วผู้ให้บริการสามารถบริการตนเองได้ในการหาข้อมูลต่าง ๆ โดยมีการเตรียมสถานที่และคอมพิวเตอร์ไว้บริการอีกด้วย

โดยสรุป แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศแบบครบวงจร จะทำให้นุเคราะห์ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) มีการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2) การพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

3) การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจน

ของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

7. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประวัติความเป็นมาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนใหม่ เป็นหน่วยงานที่ควบรวมหน่วยงานเดิมของสถาบันราชภัฏสวนดุสิต 3 หน่วยงานเข้าด้วยกัน คือ สำนักส่งเสริมวิชาการ สำนักทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานกลางศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ซึ่งปัจจุบันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แบ่งการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

สำนักงานผู้อำนวยการ แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ

- กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ
- กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษาและฐานข้อมูล
- กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วทันเหตุการณ์ โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานสูง มีการปรับลดขั้นตอนการทำงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้กระบวนการการทำงานสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อประหยัดเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลง อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ



ภาพประกอบ 12 โครงสร้างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปรัชญา

วิชาการก้าวหน้า เทคโนโลยีก้าวไกล สร้างความประทับใจในบริการ งานถูกต้องตรงเวลาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์

1. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ และสนับสนุนการจัดการเรียนการ
2. สร้างความพึงพอใจ เน้นความถูกต้องรวดเร็ว และพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

พันธกิจ

1. ส่งเสริม สนับสนุนงานด้านวิชาการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตรงตามมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา
2. ประสานงานและให้บริการทางวิชาการด้านแนะนำการเข้าศึกษา พร้อมทั้งขยายโอกาสทางการศึกษา ให้กับบุคคลทั่วไป ผู้ด้อยโอกาสและขาดโอกาสทางการศึกษา
3. ดำเนินการด้านทะเบียนนักศึกษาและประมวลผลการเรียนพร้อมทั้ง จัดพิมพ์เอกสารรับรอง และหลักฐานในการศึกษา
4. พัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารงานทางด้านวิชาการและทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การสร้างความเข้มแข็งทางด้านวิชาการ
2. การสร้างความประทับใจในการบริการ
3. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการจัดการ

เป้าประสงค์

1. นักเรียน นักศึกษาให้ความสนใจในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. ส่งเสริม และพัฒนาอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพในทางวิชาการและการถ่ายทอด

ความรู้

3. มีระบบการปฏิบัติงานและการบริการอย่างชัดเจน มีคุณภาพ
4. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลหลักและระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์

1. วางแผนการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้น
3. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริการให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
4. พัฒนาระบบงานใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทัน

ต่อการเปลี่ยนแปลง

แผนการดำเนินงาน จากกลยุทธ์ข้างต้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามรอบปีงบประมาณ พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและเป้าหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนการเผยแพร่สู่สาธารณชน

ภารกิจหลัก

1. งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยทุกประเภท
2. งานกำกับดูแล และประสานงานงานวิชาการของมหาวิทยาลัย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนนาต ม่วงแก้ว (2555) การค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. รัตนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.รัตนบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจใน

คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

กฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่ควรให้ความสนใจมากที่สุด คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมความปลอดภัย ความสะอาดสวยงาม อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมการใช้งาน 2. ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างถูกต้อง ทำให้เกิดไว้วางใจเชื่อมั่นได้ 3. ด้านการให้ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานให้บริการสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีดี การรักษาความปลอดภัยทั่วถึง 2) ลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกัน ตรงข้ามประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่ต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สุกัญญา อิมลิมทาน (2553) การค้นคว้าอิสระเรื่อง ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ โดยการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านการรับรู้คุณภาพบริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์ที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์ชั้นปีแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์กลุ่มนักศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความ

น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาวิวัฒน์ด้านการให้ความมั่นใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

ภาวิตา ดำรงค์ติภา (2549) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ต้องการกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้ง และในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันยกเว้นในเรื่องความถี่ในการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ในเรื่องความถี่ในการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส และในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้งที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ในเรื่องความถี่ในการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส และในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้งที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเวลาที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน พฤติกรรมในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิสในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ พฤติกรรมในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้ง พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้ง พฤติกรรมในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่ร้านทุเคเตอร์เซอร์วิส พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการ กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมาก ก็จะมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเคเตอร์เซอร์วิสสูงขึ้น

จิณณรัตน์ กาประสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนปดี่ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ที่มาใช้บริการ เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีทัศนคติต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกัน

ชลธิดา ตันประดิษฐ์ (2551) การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อศึกษาถึง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการขายของบริษัท อินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ใน ระดับมากในขณะที่การรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้ามีความคาดหวังต่อ คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ด้าน ความเชื่อถือในการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่การรับรู้ต่อ คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ด้าน ความเชื่อถือในการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีการ รับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประเภท ผู้ใช้บริการ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการหลังการขายกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ หลังการขายโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ลูกค้ามีระดับการ รับรู้ต่อคุณภาพบริการหลังการขายสูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการหลังการขาย ใช้แนวคิด ทั้งการรับรู้ ความคาดหวัง 5 ด้าน ตลอดจนความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” นั้น เป็น การวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยแบ่งได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และส่วนที่ 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่ออธิบายความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียน นักศึกษา จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 14,787 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559)

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวน 3,460 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	จำนวน 4,235 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	จำนวน 3,693 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	จำนวน 3,399 คน
รวมทั้งสิ้น	14,787 คน

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและขั้นตอนในการสุ่มเก็บตัวอย่าง มีดังนี้

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของนักศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร (กัลยา, 2546) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable error)

กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% ดังนี้ $e = 0.05$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งในกรณีที่ทราบค่า $N = 14,787$ คน และเนื่องจากค่า $e = 0.05$ เมื่อแทนค่าสูตร จะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{14,787}{[1 + (14,787) (0.05)^2]}$$

$$n = 389.54 \text{ คน } (= 390 \text{ คน})$$

ดังนั้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน และสำรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 20 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 410 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 14,787 คน

1.3 วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยเรียงลำดับเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีคำนวณหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตามชั้นปีของนักศึกษา โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล คือ ประชากรที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยสัดส่วนที่ใช้เป็นจำนวนประชากรที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในแต่ละชั้นปีรวมกัน

วิธีการคำนวณ

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละชั้นปี} = \frac{\text{ประชากรแต่ละชั้นปี} \times 400}{\text{ประชากรแต่ละชั้นปีรวมกัน}}$$

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน ได้ประชากรตามสัดส่วนของประชากรที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในแต่ละชั้นปี ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวนประชากร 3,460 คน	กลุ่มตัวอย่าง 80 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	จำนวนประชากร 4,235 คน	กลุ่มตัวอย่าง 83 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	จำนวนประชากร 3,693 คน	กลุ่มตัวอย่าง 120 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	จำนวนประชากร 3,399 คน	กลุ่มตัวอย่าง 127 คน
รวมทั้งสิ้น	14,787 คน	410 คน

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยการใช้แบบสอบถาม ถาถามนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่คัดเลือกในขั้นที่ 2

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเป็นคำถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย

2. หญิง

ข้อที่ 2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ชั้นปีที่ 1
2. ชั้นปีที่ 2
3. ชั้นปีที่ 3
4. ชั้นปีที่ 4

ข้อที่ 3 คณะที่กำลังศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. คณะครุศาสตร์
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. คณะวิทยาการจัดการ
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
5. คณะพยาบาลศาสตร์
6. โรงเรียนการเรือน
7. โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ

ข้อที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน
2. 1-2 ครั้ง/เดือน
3. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 20 ข้อ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 20 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scales) เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | มีจำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ | มีจำนวน 4 ข้อ |
| 3. การตอบสนองต่อลูกค้า | มีจำนวน 4 ข้อ |
| 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | มีจำนวน 4 ข้อ |
| 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า | มีจำนวน 4 ข้อ |

ระดับคะแนนที่วัดแบ่งได้ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| ระดับความคาดหวังหรือรับรู้มากที่สุด | = 5 คะแนน |
| ระดับความคาดหวังหรือรับรู้มาก | = 4 คะแนน |
| ระดับความคาดหวังหรือรับรู้ปานกลาง | = 3 คะแนน |
| ระดับความคาดหวังหรือรับรู้น้อย | = 2 คะแนน |
| ระดับความคาดหวังหรือรับรู้น้อยที่สุด | = 1 คะแนน |

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัยโดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง นักศึกษามีความคาดหวังหรือการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังหรือการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ มาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังหรือการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังหรือการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ น้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังหรือการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1988) ดังนี้

- ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการมีมากกว่าการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($E > P$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการได้รับ
- ความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการมีมากกว่าการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($E = P$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจกับการได้รับบริการ
- การรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริงมีมากกว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการ ($E < P$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือความพึงใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และศึกษาขึ้นเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับงาน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยได้คำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้
3. จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์
4. นำแบบสอบถามที่จัดทำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำปรึกษา ตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาและความเหมาะสมของเนื้อหา

6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (กัลยา, 2546) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงได้ค่าเท่ากับ 0.9632

7. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขโดยสมบูรณ์แล้วไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา “ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1 หนังสือพิมพ์ธุรกิจ วารสารต่าง ๆ

1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในแต่ละชั้นปีที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	กลุ่มตัวอย่าง 80 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	กลุ่มตัวอย่าง 83 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	กลุ่มตัวอย่าง 120 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	กลุ่มตัวอย่าง 127 คน
รวมทั้งสิ้น	410 คน

2.1 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 410 ชุด

2.2 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม
2560

2.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความ
ถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ
ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ
แบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส
ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่อง
ไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ
ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเป็นคำถาม ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลัง
ศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยแจกแจงเป็นความถี่
ค่าเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการ
ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย
สวนดุสิต โดยนำค่าที่ได้มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบ
สมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test One-way ANOVA (F- test) และ Independent t-test เพื่อ

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา, 2546)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	p	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา, 2546)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา, 2546)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา, 2546)

$$Cronbach's \alpha = \frac{K \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (K - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

3.1 สถิติ Independent t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการหลังการขายแตกต่างกันโดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา, 2546) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t' = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

$$df' = \frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{N_1}\right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{N_2}\right)^2}{N_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}\right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติ One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	$df_1 = p - 1$		
	$df_2 = n - p$		
เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df_1	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_2	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	p	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากันจะทำการทดสอบด้วย Brown-forsythe (B) (กัลยา, 2546) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยค่า } MSW = \frac{\sum_{i=1}^k (1 - n_i) S_i^2}{N}$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในระหว่างกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา, 2546) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$LSD = t_{\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \cdot \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t_{\alpha/2, n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel, 1982) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\overline{d_D} = \frac{q_D \sqrt{2(MSE)}}{\sqrt{n}}$$

เมื่อ	$\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การวิเคราะห์ Paired t-test เป็นวิธีใช้ทดสอบสมมติฐานโดยวิธีจับคู่ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา, 2546)

$$t = \frac{\overline{d} - d_0}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	d	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของข้อมูลแต่ละคู่
	S_d	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่าง

7. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ทางด้านข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

1.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Independent Sample t-test

1.2 นักศึกษาที่มี ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในการให้บริการแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

2. ความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกับการรับรู้จริงต่อการให้บริการโดยรวมของนักศึกษาผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Paired Sample t-test

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณแล้วนั้น เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อใช้ในการตอบคำถามงานวิจัยในด้านแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

เนื่องจากผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) กลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยบุคคลต่าง ๆ จะมีความรู้ประสบการณ์ และข้อมูล ซึ่งประกอบเป็นมุมมอง ที่สะท้อนภาพให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมถึงปัจจัยที่ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าเป็นปัจจัยการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และการบริหารจัดการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รวมจำนวน 10 คน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร จำนวน 4 คน

ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 2 คน และหัวหน้าสำนักงานฯ จำนวน 1 คน

คุณสมบัติของตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงมาก ปฏิบัติงานที่มีลักษณะเกี่ยวกับการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนวยการ สั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผล ตัดสินใจ แก้ปัญหา ตามภารกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจและเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

คุณสมบัติของตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การบริหารจัดการ การจัดระบบงาน อำนวยการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 6 คน

ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ส่วนเคาน์เตอร์บริการ จำนวน 3 คน และส่วนสำนักงาน ของส่วนส่งเสริมวิชาการ และส่วนงานทะเบียนนักศึกษาและฐานข้อมูล จำนวน 3 คน

คุณสมบัติตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ การสังเคราะห์ การวิจัย หรือพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผลการศึกษาในทุก ระดับที่อยู่ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย รวมทั้งงานด้านกิจการนักศึกษา การพัฒนา นักศึกษา การบริการและสวัสดิการนักศึกษา โสตทัศนศึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เอกสารและตำรา การให้บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การประกันคุณภาพ การศึกษา การปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การจัดการความรู้ การบริการและส่งเสริมการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษางานพิพิธภัณฑ์ทางการศึกษา การวางแผน การศึกษา การวิจัยทางการศึกษา การส่งเสริมและเผยแพร่การศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติทางการศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยอาศัย แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบคำถามที่ได้มาจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมี ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้ คือ

- นำกรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดขึ้น และวัตถุประสงค์ในการวิจัย มาสร้างเป็นแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

- นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา

แล้วจึงนำแนวคำถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วนั้นไปใช้ในการสัมภาษณ์รายบุคคลต่อไป โดยมีลักษณะการใช้เครื่องมือ ดังนี้

แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อต้องการข้อมูลลึกซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้ความสามารถพิเศษของผู้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาวิจัย แล้วนำไปสัมภาษณ์ ในการดำเนินการสัมภาษณ์นั้น อาจจะไม่มีการเรียงลำดับข้อคำถาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเสรี และเต็มทีภายใต้บรรยากาศการสนทนาแลกเปลี่ยนกันแบบเป็นกันเอง ทั้งนี้ขณะดำเนินการสัมภาษณ์ได้มีการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนการบันทึกเสียง และมีการบันทึกข้อความหรือถ้อยคำหลัก ๆ ไว้เพื่อกลับมาทบทวนในภายหลัง

คำถามในการสัมภาษณ์

ประเด็นด้านบุคลากร (มีแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ อย่างไร)

1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ
4. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ประเด็นด้านสถานที่สิ่งแวดลอม (มีแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ อย่างไร)

1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
2. จุด/ช่อง การให้บริการ
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ประเด็นด้านกระบวนการให้บริการ (มีแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ อย่างไร)

1. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการขออนุญาตแบบไม่เป็นทางการโดยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ตามที่เตรียมไว้ และในระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์นั้น ผู้สัมภาษณ์ใช้บรรยากาศการสัมภาษณ์ด้วยการสนทนาแลกเปลี่ยนแบบเป็นกันเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแยกแยะตามเนื้อหาโดยจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เชิงเคียงตามแนวคิดทฤษฎี เพื่อให้การนำเสนอมีความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดกลุ่มข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้มา
2. เรียบเรียงข้อมูล จัดลำดับตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จัดข้อมูลเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นรายบุคคลในลักษณะของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยยึดองค์ประกอบสำคัญ คือ ความเป็นระเบียบ ต่อเนื่อง ชัดเจน มีการผนวกกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วสังเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่องความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และส่วนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตและกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
LSD.	แทน	การหาค่าแตกต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution /Independent sample t-test / Paired sample t-test
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
r	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	126	30.9
1.2 หญิง	284	69.1
รวม	410	100.0
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
2.1 ชั้นปีที่ 1	80	19.5
2.2 ชั้นปีที่ 2	83	20.2
2.3 ชั้นปีที่ 3	120	29.2
2.4 ชั้นปีที่ 4	127	31.1
รวม	410	100.0
3. คณะที่กำลังศึกษา		
3.1 โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ	122	29.9
3.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	77	18.7
3.3 คณะวิทยาการจัดการ	75	18.2
3.4 คณะอื่น ๆ	73	17.8
3.5 โรงเรียนการเรือน	63	15.3
รวม	410	100.0
4. ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา		
4.1 น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	245	59.9
4.2 1-2 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	165	40.1
รวม	410	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 410 คน สามารถอธิบายลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย นักศึกษาผู้ใช้บริการเพศชายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมีจำนวน 126 คน ร้อยละ 30.9 ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 284 คน ร้อยละ 69.1 ตามลำดับ

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่กำลังศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ส่วนใหญ่นักศึกษาผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ นักศึกษาผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 120 คน ร้อยละ 29.2 ถัดมาเป็นนักศึกษาผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 83 คน ร้อยละ 20.2 และนักศึกษาผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 80 คน ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

3. คณะที่กำลังศึกษา เมื่อพิจารณาตามคณะที่กำลังศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษา ส่วนใหญ่กำลังศึกษาโรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 122 คน ร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 77 คน ร้อยละ 18.7 ถัดมาเป็นคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 75 คน ร้อยละ 18.2 คณะอื่น ๆ จำนวน 73 คน ร้อยละ 17.80 และโรงเรียนการเรือน จำนวน 63 คน ร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

4. ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา เมื่อพิจารณาตามความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 245 คน ร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป จำนวน 165 คน ร้อยละ 40.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยรวม

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.06	.767	มาก
มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ	3.87	.898	มาก
ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.93	.846	มาก
อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ	4.06	.796	มาก
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.98	.701	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้			
ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ	4.14	.789	มาก
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	4.16	.765	มาก
ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก	4.11	.766	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.23	.746	มากที่สุด
รวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.16	.681	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	.821	มาก
ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	.794	มาก
มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการ	4.16	.796	มาก
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	.755	มาก
รวมด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.15	.703	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการ บริการ	4.28	.757	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ เป็นต้น	4.24	.769	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส	4.26	.770	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	4.19	.788	มาก
รวมด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.24	.687	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า			
ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ	4.20	.811	มาก
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	.777	มาก
ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.20	.759	มาก
ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.22	.795	มากที่สุด
รวมด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.20	.725	มาก
รวม	4.15	.630	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่ามีระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยพิจารณาได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24 รองลงมาด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก เท่ากันทั้งสองข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อ

ความต้องการของนักศึกษา อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีที่นึ่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีความคาดหวังในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ มีเวลาเปิด-ปิด อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านที่เหลือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาได้แก่ คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีความคาดหวังในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.22 รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากัน อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยรวม

การรับรู้ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.86	.798	มาก
มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการ	3.44	.957	มาก
ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.62	.873	มาก
อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ	3.88	.828	มาก
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.70	.700	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้			
ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับ นักศึกษาที่มาขอให้บริการ	3.97	.830	มาก
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ อยู่เสมอ	3.98	.838	มาก
ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของ นักศึกษาเป็นหลัก	3.91	.857	มาก
ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.04	.798	มาก
รวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.99	.731	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.99	.776	มาก
ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88	.851	มาก
มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ	4.05	.792	มาก
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	.780	มาก
รวมด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.99	.657	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของ การบริการ	4.17	.816	มาก
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ เป็นต้น	4.17	.766	มาก
คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส	4.20	.773	มาก
ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	4.12	.819	มาก
รวมด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.17	.686	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า			
ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการ ให้บริการต่อผู้รับบริการ	4.13	.797	มาก
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.09	.794	มาก
ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.13	.792	มาก
ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.17	.790	มาก
รวมด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.13	.715	มาก
รวม	3.99	.598	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่ามีระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของ นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยพิจารณา ได้ดังนี้

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย สวนดุสิต พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ 4.17 รองลงมาด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณาโดยรวม มีการ รับรู้อยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อุปกรณ์ที่ นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ อยู่ในระดับการ รับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณารวม มีการรับรู้อยู่ใน ระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้า มาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่ เสมอ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ มีเวลา เปิด-ปิด อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.05 และด้านที่เหลือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น อยู่ในระดับการรับรู้มาก เท่ากันสองข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อพิจารณาโดยรวม มีการรับรู้ในระดับมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้เท่ากัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านที่เหลือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับการรับรู้มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One way ANOVA) และการวิเคราะห์ Paired Simple t-test โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Sample t-test ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Prob. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Prob. น้อยกว่า 0.05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อ

ทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Prob. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่เพื่อหาตัวที่มีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ Paired Simple t-test

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐาน 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 4 การทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา	Levene Statistic Test for Equality of Variances	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.015	.903
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	1.927	.166
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.562	.454
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.003	.957
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.074	.786
รวม	0.001	.977

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อ
คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มใช้สถิติ Levene Statistic
Test ในแต่ละด้าน พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ .903 .166 .454 .957
และ .786 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จะใช้ t-test กรณี Equal variance assumed ในการทดสอบ ดังนี้

ตาราง 5 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test

การรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียน		Test for equality of mean					
นักศึกษา	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ชาย	126	3.91	.724	1.364	409	.173
	หญิง	284	4.01	.689			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ชาย	126	4.06	0.773	1.939	409	.053
	หญิง	284	4.20	0.633			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ชาย	126	4.08	0.764	1.559	409	.120
	หญิง	284	4.20	0.650			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ชาย	126	4.15	0.729	1.858	409	.064
	หญิง	284	4.28	0.664			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ชาย	126	4.10	0.772	1.877	409	.061
	หญิง	284	4.25	0.699			
รวม	ชาย	126	4.06	0.680	1.795	409	.073
	หญิง	284	4.18	0.604			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่าการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 6 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.236	3	407	.871
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	1.340	3	407	.261
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.206	3	407	.006
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.972	3	407	.406
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	1.419	3	407	.237
รวม	2.783	3	407	.041

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่าการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 7

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ .871 .261 .406 และ .237 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จะใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 8

ตาราง 7 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียน นักศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.580	3	379.029	.452

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ Brown-Forsythe พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ .452 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักเรียนที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 8 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่ง	SS	df	MS	F	F-Prob.
ความแปรปรวน						
1. ด้านความเป็น	ระหว่างกลุ่ม	1.478	3	0.493	1.002	.392
รูปธรรมของ	ภายในกลุ่ม	200.044	407	0.492		
การบริการ	รวม	201.522	410			
2. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.313	3	0.104	0.223	.880
ไว้วางใจได้	ภายในกลุ่ม	190.033	407	0.467		
	รวม	190.345	410			
3. ด้านการให้	ระหว่างกลุ่ม	0.218	3	0.073	0.153	.928
ความเชื่อมั่น	ภายในกลุ่ม	193.127	407	0.475		
ต่อลูกค้า	รวม	193.345	410			
4. ด้านการรู้จักและ	ระหว่างกลุ่ม	0.163	3	0.054	0.103	.958
เข้าใจลูกค้า	ภายในกลุ่ม	215.294	407	0.529		
	รวม	215.457	410			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.414	3	0.138	0.346	.792
	ภายในกลุ่ม	162.357	407	0.399		
	รวม	162.770	410			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบชั้นปีที่กำลังศึกษาของนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .792 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียน

นักศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1.3 นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

H_0 : คณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : คณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญ (Sig) มีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ LSD หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene Statistic Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนนักศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.152	5	405	.979
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.480	5	405	.791
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.730	5	405	.602
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	1.613	5	405	.155
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.310	5	405	.907
รวม	0.510	5	405	.769

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ .979 .791 .602 .155 และ .907 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 10

ตาราง 10 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

การรับรู้ต่อคุณภาพ	แหล่ง	SS	Df	MS	F	F-Prob.
ความแปรปรวน						
1. ด้านความเป็น	ระหว่างกลุ่ม	4.670	5	.934	1.929	.089
รูปธรรมของ	ภายในกลุ่ม	196.144	405	.484		
การบริการ	รวม	200.815	410			
2. ด้านความเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.645	5	1.329	2.535	.028
ไว้วางใจได้	ภายในกลุ่ม	212.337	405	0.524		
	รวม	218.982	410			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.512	5	0.302	0.698	.625
ต่อลูกค้า	ภายในกลุ่ม	175.413	405	0.433		
	รวม	176.925	410			
4. ด้านการให้	ระหว่างกลุ่ม	2.434	5	487.	1.036	.396
ความเชื่อมั่น	ภายในกลุ่ม	190.254	405	470.		
ต่อลูกค้า	รวม	192.687	410			
5. ด้านการรู้จักและ	ระหว่างกลุ่ม	5.109	5	1.022	2.024	.074
เข้าใจลูกค้า	ภายในกลุ่ม	204.424	405	0.505		
	รวม	209.533	410			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.960	5	0.592	1.848	.102
	ภายในกลุ่ม	129.724	405	0.320		
	รวม	132.683	410			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคณะที่กำลังศึกษาของนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .102 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ผู้ใช้บริการที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (F-prob.) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ตามตาราง 11

ตาราง 11 ด้าน ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามคณะเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD

คณะ	$\bar{X}$	ครุศาสตร์ และ พยาบาล	มนุษยศาสตร์ฯ	วิทยาการ จัดการ	วิทยาศาสตร์	การเรือน	การ ท่องเที่ยว
ครุศาสตร์ และ พยาบาล	3.93	-	0.33 (.816)	0.06 (.698)	0.08 (.660)	*0.32 (.029)	0.07 (.578)
มนุษยศาสตร์ฯ	3.96		-	0.02 (.850)	0.04 (.779)	*0.29 (.020)	0.11 (.314)
วิทยาการจัดการ	3.98			-	0.02 (.895)	*0.27 (.032)	0.13 (.227)
วิทยาศาสตร์	4.00				-	0.25 (.115)	0.15 (.297)
การเรือน	4.25					-	*0.39 (.000)
การท่องเที่ยว	3.85						-

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ *.05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ LSD เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

นักศึกษาคณะครุศาสตร์และพยาบาล กับนักศึกษาโรงเรียนการเรือน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Prob. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์และพยาบาล มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างจากนักศึกษาโรงเรียนการเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์และพยาบาล มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ฯ กับนักศึกษาโรงเรียนการเรือน จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ฯ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างจากนักศึกษาโรงเรียนการเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ฯ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ กับนักศึกษาโรงเรียนการเรือน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Prob. เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างจากนักศึกษาโรงเรียนการเรือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

นักศึกษาโรงเรียนการเรือน กับนักศึกษาโรงเรียนการทอ่งเทียว จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า นักศึกษาโรงเรียนการเรือน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างจากนักศึกษาโรงเรียนการทอ่งเทียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักศึกษาโรงเรียนการเรือน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการทอ่งเทียว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

สมมติฐานข้อ 1.4 นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ค่า t (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (2-tailed Prob. (p)) มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 12 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน
นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้สถิติ

Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษา	Levene Statistic Test for Equality of Variances	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.760	.384
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	2.221	.137
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.660	.056
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.578	.447
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.021	.885
รวม	1.264	.262

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการ
รับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงาน
ทะเบียนนักศึกษา แต่ละกลุ่มใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้
ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่า Sig. เท่ากับ .384 .137 .056 .447
และ .885 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05. นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
แสดงว่า ความแปรปรวนของความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง เดือน และมากกว่า 1 ครั้งต่อ
เดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จะใช้ t-test กรณี Equal
variance assumed ในการทดสอบ ดังนี้

ตาราง 13 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test

การรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียน		Test for equality of mean					
นักศึกษา	ความถี่	n	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	1 ครั้ง	245	3.68	0.712	0.737	409	.461
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	3.73	0.682			
	1 ครั้ง						
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ได้	1 ครั้ง	245	3.99	0.690	0.452	409	.652
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	3.95	0.789			
	1 ครั้ง						
3. ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	1 ครั้ง	245	4.00	0.631	0.091	409	.927
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	3.99	0.696			
	1 ครั้ง						
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	1 ครั้ง	245	4.20	0.665	1.300	409	.194
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	4.11	0.714			
	1 ครั้ง						
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	1 ครั้ง	245	4.13	0.721	0.165	409	.869
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	4.14	0.707			
	1 ครั้ง						
รวม	1 ครั้ง	245	3.79	0.558	0.239	409	.812
	มากกว่า 1 ครั้ง	165	3.78	0.586			
	1 ครั้ง						

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .461 .652 .927 .197 และ .869 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

H_1 : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ทดสอบค่าโดยที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sample t-test) ใช้ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (2-tailed Prob. (p)) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 (ต่อ)

คุณภาพการ บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Mean Diff.	T	Df	p	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.					
ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้									
5. ผู้ให้บริการตรง ต่อเวลาเมื่อมีการ นัดหมายกับ นักศึกษาที่มาขอให้ บริการ	4.14	.789	3.97	.830	.165	3.734	410	.000	รู้สึกไม่ พึงพอใจ
6. นักศึกษาได้รับ การบริการที่ตรงกับ ความต้องการอยู่ เสมอ	4.16	.765	3.98	.838	.175	3.904	410	.000	รู้สึกไม่ พึงพอใจ
7. ผู้ให้บริการเห็น ถึงความสำคัญและ ประโยชน์ของ นักศึกษาเป็นหลัก	4.11	.766	3.91	.857	.207	4.491	410	.000	รู้สึกไม่ พึงพอใจ
8. ทุกครั้งที่ นักศึกษาเข้ามาใช้ บริการสามารถ มั่นใจได้ว่าการ บริการที่ได้รับมี ความถูกต้อง สมบูรณ์	4.23	.746	4.04	.798	.187	4.728	410	.000	รู้สึกไม่ พึงพอใจ
ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้	4.16	.681	3.99	.731	.184	5.067	410	.000	

ตาราง 14 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Mean Diff.	t	df	p	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.					
ด้านการตอบสนอง									
ต่อลูกค้า									
9. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	.821	3.99	.776	.144	3.544	410	.000	รู้สึกไม่พึงพอใจ
10. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	.794	3.88	.851	.248	5.102	410	.000	รู้สึกไม่พึงพอใจ
11. มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.16	.796	4.05	.792	.114	2.891	410	.004	รู้สึกไม่พึงพอใจ
12. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	.755	4.06	.780	.112	2.845	410	.005	รู้สึกไม่พึงพอใจ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.15	.703	3.99	.657	.169	4.943	410	.000	

ตาราง 14 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Mean Diff.	t	Df	p	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.					
ด้านการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า									
17. ผู้ให้บริการให้ ความสนใจ และเอา ใจใส่ในการให้บริการ ต่อผู้รับบริการ	4.20	.811	4.13	.797	.071	1.592	410	.112	ความคาดหวัง และการรับรู้ไม่ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติ
18. ผู้ให้บริการ สามารถให้ คำปรึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.19	.777	4.09	.794	.100	2.272	410	.024	รู้สึกไม่ พึงพอใจ
19. ผู้ให้บริการใส่ใจ ในผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการ	4.20	.759	4.13	.792	.071	1.612	410	.108	ความคาดหวัง และการรับรู้ไม่ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติ
20. ผู้ให้บริการมีการ แนะนำขั้นตอนการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.22	.795	4.17	.790	.054	1.231	410	.219	ความคาดหวัง และการรับรู้ไม่ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติ
ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า	4.20	.725	4.13	.715	.074	1.903	410	.058	
คุณภาพการบริการ โดยรวม	4.15	.630	3.99	.598	.363	12.087	410	.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของนักศึกษาผู้ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะว่าความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มากกว่าการรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะว่าความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มากกว่า การรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่อง ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะว่าคุณค่าคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มากกว่า การรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

5. ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องนักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลักที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะค่าความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มากกว่า การรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

9. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องมีเวลาเปิด-ปิด อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

12. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะค่าความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มากกว่า การรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

13. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

14. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .114 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

15. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .170 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

16. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .092 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .058 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะว่าคุณค่าคาดหวัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มากกว่า การรับรู้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

17. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .112 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

18. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

19. ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .108 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

20. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ .219 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกับการรับรู้จริงในเรื่องผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการ

ตาราง 15 แสดงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตตามการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน

เกณฑ์การวัดคุณภาพการ บริการ	ระดับความ คาดหวัง (E)	ระดับ การรับรู้จริง (P)	ผลต่าง (E-P)	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	3.98	3.70	0.28	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.16	3.99	0.17	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.15	3.99	0.16	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า	4.24	4.17	0.07	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.20	4.13	0.07	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ
รวม	4.15	3.98	0.17	นักศึกษารู้สึกไม่ พึงพอใจ

ความคาดหวัง (E) มากกว่า การรับรู้ (P) หมายความว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง จากการให้บริการของนักศึกษาผู้ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวม พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายความว่า นักศึกษาผู้ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการมากกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้จริงของนักศึกษาผู้ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตทุกด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยอธิบายรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มากกว่าระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way Analysis of Variance

ข้อมูลทั่วไป	การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต				
	ด้านความเป็น รูปธรรม ของการ บริการ	ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจได้	ด้านการ ตอบสนอง ต่อลูกค้า	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ด้านการรู้จัก และเข้าใจ ลูกค้า
1. เพศ	x	x	x	x	x
2. ชั้นปีที่กำลัง ศึกษา	x	x	x	x	x
3. คณะที่กำลัง ศึกษา	x	✓	x	x	x
4. ความถี่ในการใช้ บริการงานทะเบียน นักศึกษา	x	x	x	x	x

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (แตกต่างกัน)

เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (ไม่แตกต่างกัน)

ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการบริการ ของ นักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ

Paired Simple t-test

ตัวแปรที่ทดสอบ	ความคาดหวังและ การรับรู้	ความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	แตกต่างกัน	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	แตกต่างกัน	ไม่พึงพอใจ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	แตกต่างกัน	ไม่พึงพอใจ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	แตกต่างกัน	ไม่พึงพอใจ
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ไม่แตกต่างกัน	ความคาดหวังและการรับรู้ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้ความเป็นเลิศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดลอม ด้านกระบวนการให้บริการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และการบริหารจัดการ รวมจำนวน 10 คน โดยศึกษาปัจจัยแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ 3 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- 1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ
- 1.2 ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- 1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ
- 1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- 2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- 2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ
- 2.3 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 2.4 ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- 3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- 3.2 ขั้นตอนการให้บริการ
- 3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ข้อมูลที่ได้จากศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

1. จากสมมติฐานที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกัน สรุปประเด็นพบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกัน

เปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า

นักศึกษาคณะครุศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ฯ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการเรือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาโรงเรียนการเรือน นักศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักศึกษาโรงเรียนการท่องเที่ยว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

จะนำไปสู่การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ **1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ**

2. จากการศึกษาคู่แบบ Paired Sample t-test พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจใน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ในประเด็นรายชื่อ นักศึกษาผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ในหัวข้อสัมภาษณ์ **2.4 ความเหมาะสม/สะดวก สะอาดของสถานที่การให้บริการ**

2. มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม ในหัวข้อสัมภาษณ์ **2.3 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**

3. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ **1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ**

4. อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านสิ่งแวดล้อม ในหัวข้อสัมภาษณ์ **2.3 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ในประเด็นรายชื่อ นักศึกษาผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

5. ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอใช้บริการ นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อ สัมภาษณ์ 3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

6. นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ นักศึกษา ผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ 3.2 ขั้นตอนการให้บริการ

7. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อ สัมภาษณ์ 3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

8. ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการได้รับความถูกต้องสมบูรณ์ นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ 3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ในประเด็นรายชื่อ นักศึกษาผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

9. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ 3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

10. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ 1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

11. มีเวลาเปิด-ปิด อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ในหัวข้อ สัมภาษณ์ 2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และ 2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ

12. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์ 3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ในประเด็นรายชื่อ นักศึกษา ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

13. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์

1.2 ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ

14. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

15. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

16. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ในประเด็นรายชื่อ นักศึกษา ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

17. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

18. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงนำไปสู่การสัมภาษณ์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อสัมภาษณ์

1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

19. ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

20. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน นักศึกษา ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ตาราง 18 ผลการสัมภาษณ์ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องงานที่ให้บริการ เช่น ระบบบริหาร การศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง ควรมีการทดสอบ วัดผล และประเมินผลความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเรื่องต่าง ๆ ให้ บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้จริงในงานที่ให้บริการ
คนที่ 2	ควรมีการพูดคุยในเรื่องการทำงาน ปรับทัศนคติ ให้บุคลากรตระหนัก ถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อผู้รับบริการ ควรมีการจัดอบรมโดย ให้บุคลากรเลือกหัวข้ออบรมที่ตนเองสนใจเกี่ยวกับงานการให้บริการ หรือหัวข้ออบรมที่ผู้บริหารเลือกให้ เสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีต่อ ผู้ให้บริการ และหลังการได้รับอบรมมีการติดตามผลทุกเดือน เพื่อนำ ผลมาพัฒนา ปรับปรุงผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
คนที่ 3	ควรมีการจัดระบบการทำงานให้เกิดความเข้าใจองค์กร และเกิดความ คล่องตัว มีการปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก เช่น การขอ เอกสารรับรองทางการศึกษา การสอบถามข้อมูลรายวิชา ข้อมูล อาจารย์ ฯลฯ ให้ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว
คนที่ 4	ควรมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันให้ บุคลากรทราบในการประชุมประจำเดือน หรือแจ้งข้อมูลผ่านช่องทาง โซเชียลมีเดีย เช่น ไลน์กลุ่มสำนักฯ เป็นต้น เพื่อได้รับทราบข้อมูลอยู่ เสมอ

ตาราง 18 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 5	ควรมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องให้บริการเป็นอย่างดี มีการส่งเสริมความรู้ในด้านเทคโนโลยี มีการคิดค้นนวัตกรรมที่ทำให้งานบริการพัฒนาขึ้นไป
คนที่ 6	ควรมีการอบรมการใช้งานด้านเทคโนโลยีที่ต้องใช้กับการปฏิบัติงาน ณ ช่วงเวลานั้น ๆ เช่น แอปพลิเคชันที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้การใช้เครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
คนที่ 7	ควรมีการจัดอบรมด้านการให้บริการ ด้านความรู้งานบริการ เพื่อการให้บริการที่ดี และควรมีการจัดทำแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจน
คนที่ 8	ควรมีการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมในเรื่องการให้บริการ หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน ของบุคลากรให้มีความรู้ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
คนที่ 9	ควรมีการให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ง่าย ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความชัดเจนและถูกต้องอยู่เสมอ
คนที่ 10	ควรมีการสอบถามผู้รับบริการถึงความต้องการว่าต้องการรับบริการงานด้านใด เพื่อจะได้ให้บริการตรงตามความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

ตาราง 18 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น มีการทดสอบ วัดผล และประเมินผลความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันในการประชุมประจำเดือน การลดกระบวนการการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 6/10 กล่าวว่า ด้วยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ณ ช่วงเวลานั้น ๆ การส่งเสริมการเรียนรู้การใช้เครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น 2/10 กล่าวว่า การทดสอบ วัดผล และประเมินผลความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้จริงในงาน หลังการได้รับอบรมมีการติดตามผลทุกเดือน เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 2/10 การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ชัดเจน ถูกต้อง อยู่เสมอ ในการประชุมประจำเดือน การลดกระบวนการการทำงานลดขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

1.2 ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตาราง 19 ผลการสัมภาษณ์ ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการอบรมด้านมารยาทที่มุ่งเน้นให้เกิดความสุภาพ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
คนที่ 2	บุคลากรผู้ให้บริการควรจะต้องผ่านการอบรมมารยาท และบุคลิกภาพทุกคน การติดตามมารยาท และการแต่งกายอย่างต่อเนื่อง ในด้านการแต่งกายมีการกำหนดระเบียบของหน่วยงาน
คนที่ 3	ควรมีการจัดอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านการบริการแสดงออก เช่น การยิ้ม การแสดงท่าประกอบ การพูด ฯลฯ และลักษณะบุคลิกภาพการแต่งกาย ที่ดูดี สะอาด เรียบร้อย
คนที่ 4	บุคลากรผู้ให้บริการควรมีมารยาทและการแต่งกายให้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ
คนที่ 5	ควรมีการอบรมบุคลิกภาพ การพูด การฟัง การแต่งกาย เพื่อให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี การกำหนดระเบียบที่เป็นรูปแบบเดียวกัน เน้นความเรียบร้อย หุหุหุ
คนที่ 6	ผู้ให้บริการควรมีมารยาทดี พูดจาไพเราะ บริการด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ การมีระเบียบการแต่งกาย ที่เป็นไปตามสมัยนิยม มีสีสรรที่สวยงาม ดูสะอาด เรียบร้อย
คนที่ 7	ควรมีความพร้อมในการให้บริการ การแต่งกายเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้รับบริการเห็นเป็นสิ่งแรกในการมารับบริการ การแต่งกายที่ดูดี สะอาด เรียบร้อย การจัดอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการเพิ่มเติม การพูด การฟัง การแต่งกาย บุคลิกภาพ เพื่อได้นำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตนเอง

ตาราง 19 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 8	ควรมีการอบรมบุคลากรด้านการพูด การฟัง การสื่อสาร การกำหนดให้มีระเบียบ เพื่อบุคลากรแต่งกายมีคุณภาพ เรียบร้อย ดูดี และเป็นสมัยนิยม
คนที่ 9	ควรมีมารยาท การแต่งกายที่มีคุณภาพ เรียบร้อย มีความเหมาะสม และถูกกาลเทศะ
คนที่ 10	ควรมีการอบรมในการพัฒนาบุคลากร ด้านการพูด การสื่อสาร การแต่งหน้า การทำผม การจัดหาเสื้อผ้า เพื่อบุคลากรได้นำมาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดอบรมในด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านกิริยามารยาท การแสดงออก เช่น การพูด การฟัง การสื่อสาร บุคลากรด้านการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การกำหนดให้มีระเบียบการแต่งกายที่เป็นรูปแบบเดียวกันของหน่วยงาน การมีมารยาท มีการแต่งกายที่เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ดูดี เป็นสมัยนิยม และถูกกาลเทศะ
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการบริการ	ควรมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านกิริยามารยาท บุคลากรการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 1.2 ความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกาย แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ การจัดอบรมในด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านกิริยามารยาทการแสดงออก เช่น การพูด การฟัง การสื่อสาร บุคลากรการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ 3/10 กล่าวว่า การกำหนดให้มีระเบียบ เครื่องแต่งกายที่เป็นรูปแบบเดียวกันของหน่วยงาน ที่เน้นความเรียบร้อย สุภาพ สะอาด และ 2/10 กล่าวว่า การมี

มารยาทดี พุดจาไพเราะ บริการด้วยความเต็มใจ การแต่งกายที่เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย เป็น
สมัยนิยม และถูกกาลเทศะ

1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

ตาราง 20 ผลการสัมภาษณ์ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการเน้นการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการกับ ผู้รับบริการ สร้างความประทับใจเมื่อมารับบริการ การให้บริการตลอดเวลา (8.30 -16.30 น.) ไม่มีการหยุดพักกลางวัน
คนที่ 2	ควรมีการสร้างมาจากใจของผู้ให้บริการว่าเมื่อคุณให้บริการเสมือนว่า ตนเองเป็นผู้มาขอรับบริการ หรือที่เรียกว่าใจเขาใจเรา ผู้ให้บริการต้องเป็น ผู้สนใจใฝ่รู้ และหน่วยงานต้องให้การสนับสนุนสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อ การให้บริการ
คนที่ 3	ควรมีการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้และทักษะในการบริการที่ดี
คนที่ 4	บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา
คนที่ 5	บุคลากรควรมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการ การจัด อบรมการมีจิตบริการให้บุคลากรอยู่เป็นประจำ การจัดกิจกรรมผ่อนคลาย ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยให้เป็นนโยบายของหน่วยงาน
คนที่ 6	ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงานบริการ เช่น การบรรยายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์จากผู้มีความเชี่ยวชาญ กิจกรรมที่ส่งเสริมการรักองค์กรและ การปลูกฝังความมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม ในการให้บริการตลอดเวลา เป็นต้น การจัดสวัสดิการให้มีความเหมาะสม กับบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ
คนที่ 7	ผู้ให้บริการควรมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา การจัดกิจกรรมสำหรับผู้ ให้บริการเพื่อลดความเครียดหรือความกดดันในการให้บริการ

ตาราง 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 8	ผู้ให้บริการควรมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการอยู่ตลอดเวลา การจัดอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับงานบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้รับบริการ
คนที่ 9	ควรมีการอำนวยความสะดวก บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การมีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาในการตอบข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
คนที่ 10	ควรมีการอบรมการให้บริการด้วยความเต็มใจกับกระบวนการทำงานที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการมากขึ้น
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ การมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงานการให้บริการ การจัดกิจกรรมผ่อนคลายผู้ให้บริการเพื่อลดความเครียดหรือความกดดันในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ การมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงานการให้บริการ 4/10 กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่าง

ชัดเจน การให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา และ 3/10 กล่าวว่าการจัดกิจกรรมผ่อนคลายผู้ให้บริการเพื่อลดความเครียดหรือความกดดันในการให้บริการ

1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ตาราง 21 ผลการสัมภาษณ์ บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ในกรณีที่มีกิจกรรมผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอและทันเวลาในการให้บริการ
คนที่ 2	ควรมีการจัดทำกรอบอัตรากำลังเพื่อให้บุคลากรมีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ กรณีมีความจำเป็นต้องสามารถจัดบุคลากรทดแทนได้ทันที การจัดทำระบบหรือเพิ่มช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรืออุปกรณ์สื่อสารในการให้บริการ เพื่อลดการติดต่อ ณ จุดบริการ
คนที่ 3	ควรมีการจัดบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการในทุกช่วงเวลาการให้บริการ
คนที่ 4	ในกรณีที่มีกิจกรรมที่ผู้รับบริการมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงเพิ่ม-ถอนรายวิชา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต เป็นต้น ควรมีการจัดบุคลากรท่านอื่นไปช่วยเพื่อให้เพียงพอและการให้บริการได้ทันเวลา
คนที่ 5	ในช่วงที่มีกิจกรรมพิเศษ เช่น การตรวจสอบผลการเรียน การขึ้นทะเบียนบัณฑิต เป็นต้น ควรมีการเพิ่มบุคลากรเสริมในช่วงกิจกรรมดังกล่าว
คนที่ 6	ควรมีการจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อช่วงเวลา จำนวนบุคลากรต้องมีจำนวนที่เหมาะสม เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน เป็นต้น

ตาราง 21 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 7	ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการให้บริการ ในเวลาที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือมีเหตุเร่งด่วน ต้องให้มีบุคลากรหมุนเวียนปฏิบัติงานทดแทนให้บริการกันได้
คนที่ 8	ควรมีการจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีเพียงพอ และเหมาะสมในการให้บริการ
คนที่ 9	ควรมีจำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ
คนที่ 10	บุคลากรควรมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ
สรุปประเด็นการ สัมภาษณ์	ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ฯลฯ ต้องจัดบุคลากรให้มีเพียงพอและทันเวลาในการให้บริการ หรือมีบุคลากรปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที การจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอและเหมาะสม
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7/10 กล่าวว่า แนวทาง
พัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการใน
เวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน
การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ฯลฯ ต้องจัดบุคลากรให้มีเพียงพอและทันเวลาในการให้บริการ หรือมี
บุคลากรปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที และ 3/10 กล่าวว่า การจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากร
ของหน่วยงานให้มีเพียงพอและเหมาะสม

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตาราง 22 ผลสัมภาษณ์ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ป้ายของจุดให้บริการควรต้องชัดเจน เพียงพอ สามารถทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก
คนที่ 2	ป้ายควรมีความชัดเจนและสื่อสารอย่างทั่วถึง การมีเอกสารแนะนำผู้ให้บริการ และงานที่ให้บริการมีอะไรบ้าง
คนที่ 3	ควรมีความชัดเจนของป้ายในการชี้เส้นทางมายังจุดให้บริการ
คนที่ 4	ควรมีความชัดเจนของป้ายที่ทำให้ผู้รับบริการมาติดต่อได้อย่างสะดวก
คนที่ 5	ควรมีการเพิ่มป้ายชื่อสำนักงานที่บริเวณหน้าห้องและป้ายบอกทางภายในมหาวิทยาลัย การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพื่อบอกพิกัดตำแหน่งทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
คนที่ 6	ควรมีแผนผังบอกจุดบริการ ที่ตั้งอาคาร/ชั้น มีขนาดตัวอักษร และสีของป้ายที่เห็นชัดเจน
คนที่ 7	ควรมีจุดที่บ่งบอกการบริการที่เห็นชัดเจน การเพิ่มจำนวนมากขึ้น
คนที่ 8	ควรมีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจนกว่าเดิม เช่น ตัวอักษร สี ขนาดของป้าย เป็นต้น
คนที่ 9	ควรมีป้ายมีความชัดเจนในการบอกจุดบริการ เช่น ขนาดตัวอักษร และสีของป้ายเห็นได้ชัดเจน
คนที่ 10	ควรมีความชัดเจนของป้ายบอกทางหน่วยงานที่จะไปยังจุดบริการที่มีความชัดเจน ว่าอยู่ตรงส่วนไหนของอาคาร/ชั้น ภายในมหาวิทยาลัย

ตาราง 22 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่มีความชัดเจนและสื่อสารทั่วถึง ป้ายบอกจุดที่ตั้งอาคาร/ชั้น อยู่ส่วนไหนภายในมหาวิทยาลัย การเพิ่มจำนวนป้ายบอกจุดบริการ ขนาดตัวอักษร และสีของป้ายที่ทำให้มองเห็นได้ชัดเจน การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเพื่อการบอกพิกัดตำแหน่งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
แนวทางพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรเพิ่มความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการและมีการสื่อสารทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่มีความชัดเจน และสื่อสารทั่วถึง ป้ายบอกจุดบริการ และอื่น ๆ ที่ตั้งอาคาร/ชั้น อยู่ส่วนไหนภายในมหาวิทยาลัย 2/10 การเพิ่มจำนวนป้ายบอกจุดบริการ ขนาดอักษร และสีของป้ายที่ทำให้มองเห็นได้ชัดเจน และการพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือบอกพิกัดตำแหน่งหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ

ตาราง 23 ผลการสัมภาษณ์ จุด/ช่อง การให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการเพิ่มจุด/ช่อง การให้บริการ ในช่วงที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมีจำนวนมาก การให้บริการในช่องทางแบบออนไลน์ อีเมลล์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เช่น ระบบคำร้องออนไลน์ ในการรับเรื่องคำร้องต่างๆ เป็นต้น
คนที่ 2	ควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการให้บริการให้มีหลายหลายช่องทางมากขึ้น จุด/ช่อง การให้บริการที่บริการได้สะดวก และรวดเร็ว มีที่นั่งรอรับบริการ
คนที่ 3	ควรมีจุด/ช่อง การให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย คล่องตัว และรวดเร็ว
คนที่ 4	ควรมีจุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
คนที่ 5	ควรมีการปรับปรุงจุดบริการให้มีช่องกระจกที่กว้างขึ้น การติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพิ่มเติม เพื่อผู้รับบริการได้ยินเสียงชัดเจน
คนที่ 6	ควรมีการปรับปรุงช่องให้บริการ ให้มีหมายเลขประจำช่องให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มองเห็นได้ชัดเจน จุด/ช่อง ให้บริการที่มีความสะอาด เป็นระเบียบอยู่เสมอ
คนที่ 7	ควรมีการเขียนป้ายแสดงหรือป้ายชี้แจ้งแต่ละจุด/ช่อง การให้บริการ ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการมองเห็นชัดเจนว่ารับบริการในช่องบริการใด
คนที่ 8	ควรมีการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ การทำป้ายอธิบายทาง ป้ายบอกจุด/ช่องบริการที่มองเห็นได้ชัดเจน
คนที่ 9	ควรมีการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ ให้มีความเหมาะสม ติดต่อกับสะดวก คล่องตัวในการให้บริการ

ตาราง 23 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 10	ควรมีการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ ให้มีความเหมาะสม ติดต่อดี สะดวก คล่องตัวในการให้บริการ
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีจุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ การปรับปรุง จุด/ช่อง การให้บริการให้มีหมายเลขประจำช่องบริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ช่องกระจกที่กว้างขึ้น การติดตั้งเครื่องขยายเสียง การทำป้ายแสดงจุดบริการที่มองเห็นได้ชัดเจน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้มีบริการหลากหลายช่องทาง
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการปรับปรุง จุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวก ในการติดต่อขอรับบริการ

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข การปรับปรุง การปรับปรุง จุด-ช่อง การให้บริการ ให้มีหมายเลขประจำช่องบริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ช่องกระจกที่กว้างขึ้น การติดตั้งเครื่องขยายเสียง การทำป้ายแสดงจุดบริการที่มองเห็นได้ชัดเจน 3/10 กล่าวว่า จุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ และ 2/10 กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล ทางเฟสบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้มีบริการหลากหลายช่องทาง

2.3 วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตาราง 24 ผลการสัมภาษณ์ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการปรับปรุงให้มีเก้าอี้นั่งรองรับผู้มารับบริการ การแสดงขั้นตอนการดำเนินงานแสดงไว้ให้เห็นชัดเจน การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้มีความพร้อมและเพียงพอในการให้บริการ
คนที่ 2	ควรมีการปรับปรุงให้มีเครื่องกดบัตรคิว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีจอแสดงข้อมูลให้ผู้รับบริการเห็นข้อมูลด้วย อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นพร้อมในการให้บริการครบถ้วน
คนที่ 3	ควรมีการเตรียมอุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ให้พร้อมและเพียงพอสำหรับการให้บริการ การมีอุปกรณ์ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ฯลฯ ให้บริการผู้รับบริการสามารถหยิบใช้ได้สะดวก
คนที่ 4	ควรมีการเพิ่มโต๊ะสำหรับกรอกเอกสาร และเก้าอี้ที่นั่งรอให้กับผู้รับบริการ การปรับปรุงเพิ่มเครื่องขยายเสียงให้ได้ยินชัดเจนมากขึ้น
คนที่ 5	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีเพียงพอต่อการให้บริการ
คนที่ 6	ควรมีการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้งานให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ พร้อมใช้งานตลอดเวลา อุปกรณ์สำนักงาน เอกสาร มีเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา
คนที่ 7	ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา
คนที่ 8	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีครบถ้วนพร้อมใช้งานตลอดเวลา
คนที่ 9	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีครบถ้วนพร้อมใช้งานตลอดเวลา

ตาราง 24 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 10	ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีครบถ้วนตามความเหมาะสมกับการให้บริการ
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการ และสำหรับผู้รับบริการ การปรับปรุงพื้นที่เพิ่มเติมโต๊ะเก้าอี้ สำหรับกรอกเอกสารและนั่งรอรับบริการ การให้มีเครื่องกذبตรึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอแสดงข้อมูลให้ผู้รับบริการเห็นข้อมูล การเพิ่มเครื่องขยายเสียงให้ได้ยินชัดเจน
แนวทางพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลา

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 2.3 วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการ และสำหรับผู้รับบริการ และ 2/10 กล่าวว่า การปรับปรุงพื้นที่เพิ่มเติมโต๊ะเก้าอี้ สำหรับกรอกเอกสารและนั่งรอรับบริการ การให้มีเครื่องกذبตรึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอแสดงข้อมูลให้ผู้รับบริการเห็นข้อมูล การเพิ่มเครื่องขยายเสียงให้ได้ยินชัดเจน

2.4 ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตาราง 25 ผลกรสมภาษณ์ ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีพนักงานทำความสะอาดทุกวัน
คนที่ 2	ควรมีความสะอาด อากาศถ่ายเท และอุณหภูมิห้องเหมาะสม ประหยัดพลังงาน
คนที่ 3	ควรมีการจัดเก็บอุปกรณ์ หรือเอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกในการให้บริการ
คนที่ 4	ความสะอาดของพื้นที่การให้บริการควรมีความเหมาะสม พื้นสะอาด เอกสารจัดเป็นระเบียบหยิบใช้สะดวก
คนที่ 5	ควรมีบุคลากรทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการทุกวัน การจัดวางสิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา การจัดสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามหลักฮวงจุ้ยเพื่อเป็นการเสริมให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
คนที่ 6	ควรมีการทำความสะอาดกระจกและส่วนพื้นที่ให้บริการทุกวัน การจัดวางเอกสารให้เป็นระเบียบ ดูสะอาด หยิบใช้ได้สะดวก
คนที่ 7	ควรมีพนักงานทำความสะอาดทั้งช่วงเวลาเช้าและเวลาบ่าย และบุคลากรผู้ให้บริการต้องดูแลรักษาความสะอาดเป็นพิเศษในจุดให้บริการ
คนที่ 8	พื้นที่ให้บริการควรมีความสะอาด มีการจัดเก็บสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลา
คนที่ 9	พื้นที่การให้บริการควรมีความสะอาด อากาศถ่ายเท
คนที่ 10	พื้นที่การให้บริการควรมีความสะอาด เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย

ตาราง 25 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	พื้นที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด มีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย การจัดเก็บสิ่งของ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ การมีบุคลากรทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการทุกวัน
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	สถานที่ให้บริการควรมีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ มีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 2.4 ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ สถานที่ให้บริการ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย 4/10 กล่าวว่า การจัดเก็บสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ และ 3/10 การมีบุคลากรทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการทุกวัน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นย่อยที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตาราง 26 ผลการสัมภาษณ์ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจนในช่องทางต่าง ๆ เช่น แสดงในเว็บไซต์ของหน่วยงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถศึกษาขั้นตอนในการขอรับบริการได้ก่อนมารับบริการจริง
คนที่ 2	ควรมีการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ครบทุกช่องทางการให้บริการ การทำคลิปวิดีโอแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการในแต่ละงาน
คนที่ 3	ควรมีการทำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนในแต่ละบริการ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนดังกล่าวให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน
คนที่ 4	ควรมีการติดประชาสัมพันธ์ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ในขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการขอเอกสารทางการศึกษา ขั้นตอนการขอลงทะเบียนเรียน ขั้นตอนการเพิ่ม-ถอนรายวิชา ขั้นตอนการทำเรื่องขอรักษาสถานภาพนักศึกษา เป็นต้น
คนที่ 5	ควรมีการทำขั้นตอน และประชาสัมพันธ์การให้บริการแบบออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊กของหน่วยงาน
คนที่ 6	ควรมีการจัดทำขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ

ตาราง 26 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 7	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เห็นชัดเจนถึงกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทาง
คนที่ 8	ควรมีการเพิ่มช่องทางการแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น ทางเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
คนที่ 9	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างชัดเจน
คนที่ 10	ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่มีข้อมูลรายละเอียดในขั้นตอนการดำเนินการ เอกสารประกอบ และระยะเวลา ไว้อย่างชัดเจน
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน โดยติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์สำนัก เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
แนวทางพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนดังกล่าวในทุกช่องทาง

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนดังกล่าวให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน และ 4/10 กล่าวว่า การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์สำนัก เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

3.2 ขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 27 ผลการสัมภาษณ์ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการและวางผังการไหลของงาน แบบไม่มีจุดบริการที่เป็นคอขวด การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
คนที่ 2	บุคลากรผู้ให้บริการควรต้องเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ หรือสื่อสารขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจนในการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ
คนที่ 3	ควรมีการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ พร้อมระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะมีกิจกรรมการให้บริการเกิดขึ้น
คนที่ 4	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ให้บริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน
คนที่ 5	ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน บุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนได้ทุกคน การปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการในบางงาน
คนที่ 6	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ โดยพิจารณากระบวนการจากการดำเนินการจริง
คนที่ 7	ควรมีการจัดทำป้ายขั้นตอนการปฏิบัติในแต่ละการให้บริการ ที่เป็นการแนะนำขั้นตอนทำให้ผู้รับบริการเข้าใจง่ายและชัดเจน ติด ณ จุดบริการ
คนที่ 8	ควรมีการแสดงถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการที่ชัดเจนในรูปแบบฟอร์มเอกสาร
คนที่ 9	ควรมีการมีกระบวนการประเมินคัดกรอง ตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นในความต้องการของผู้รับบริการก่อนที่จะรับบริการ

ตาราง 27 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 10	ควรมีการสอบถามผู้รับบริการถึงความต้องการรับบริการในด้านใด การให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการก่อนที่จะให้บริการ เช่น การเตรียม เอกสารที่ต้องใช้ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา เป็นต้น
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ ที่ชัดเจนและการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ผู้รับบริการเห็นอย่าง ชัดเจน บุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะมีกิจกรรม ให้บริการเกิดขึ้น การประเมิน คัดกรอง สอบถามผู้รับบริการถึงความ ต้องการรับบริการ การให้คำแนะนำผู้รับบริการก่อนที่จะให้บริการ
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการ บริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ ที่ชัดเจนและการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ผู้รับบริการเห็นอย่าง ชัดเจน

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 3.2 ขั้นตอนการให้บริการ แนวทางพัฒนา
แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง
คุณภาพการบริการ ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน
และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน 3/10 กล่าวว่า บุคลากรผู้ให้บริการมี
ความเข้าใจขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะมี
กิจกรรมให้บริการเกิดขึ้น และ 2/10 กล่าวว่า การประเมิน คัดกรอง สอบถามผู้รับบริการถึงความ
ต้องการรับบริการ การให้คำแนะนำผู้รับบริการก่อนที่จะให้บริการ

3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ตาราง 28 ผลการสัมภาษณ์ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมีการมีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง การใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการข้อมูล การบันทึกวันและเวลา การรับเอกสารต่าง ๆ ทุกขั้นตอน และมีเอกสารแจ้งวันเวลาที่แล้วเสร็จให้กับผู้รับบริการ
คนที่ 2	ควรมีการจัดระบบคิว และการแยกประเภทเรื่อง que ที่ผู้รับบริการมาติดต่อ เพื่อได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
คนที่ 3	ควรมีการติดตั้งเครื่องกดบัตรคิวเพื่อความเป็นลำดับในการให้บริการ
คนที่ 4	ควรมีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังแก่ผู้รับบริการ
คนที่ 5	ควรมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง การเพิ่มระบบบัตรคิวแบบจอทีวีแอลอีดี เพื่อจะได้ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อีกช่องทาง
คนที่ 6	ในกรณีที่ในช่วงผู้รับบริการมีปริมาณมาก เช่น การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ฯลฯ ควรมีการให้บริการโดยการแจกบัตรคิว เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้รับบริการ
คนที่ 7	ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์รณรงค์การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการให้ความสำคัญต่อการบริการ
คนที่ 8	ควรมีการจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ
คนที่ 9	ควรมีการจัดคิวการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการตามลำดับ
คนที่ 10	ควรมีการจัดลำดับการให้บริการ โดยการต่อแถวเข้ารับบริการ

ตาราง 28 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	การสัมภาษณ์
สรุปประเด็นการสัมภาษณ์	ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ ก่อน-หลัง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ และในช่วงกิจกรรมที่มีผู้รับบริการปริมาณมาก ควรมีการให้บริการโดยการแจกบัตรคิว การติดตั้งเครื่องกดบัตรคิว และการจัดระบบคิดด้วยการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการข้อมูล เพื่อความเป็นลำดับในการให้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ ก่อน-หลัง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ประเด็น 3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 6/10 กล่าวว่า แนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ ก่อน-หลัง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ และในช่วงกิจกรรมที่มีผู้รับบริการปริมาณมาก ควรมีการให้บริการโดยการแจกบัตรคิว และ 4/10 กล่าวว่า การติดตั้งเครื่องกดบัตรคิว และการจัดระบบคิดด้วยการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการข้อมูล เพื่อความเป็นลำดับในการให้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ

ตาราง 29 สรุปผลการสัมภาษณ์

ประเด็นสัมภาษณ์	สรุปผลการสัมภาษณ์
ด้านที่ 1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
1.1 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การทดสอบ วัดผล และประเมินผลความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนา พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันในการประชุมประจำเดือน การลดกระบวนการการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด
1.2 ความเหมาะสม ในมารยาท การแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	ควรมีการจัดอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านกิริยามารยาท การแสดงออก เช่น การพูด การฟัง การสื่อสาร บุคลิกภาพด้านการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การกำหนดให้มีรูปแบบการแต่งกายที่เป็นรูปแบบเดียวกันของหน่วยงาน การมีมารยาท มีการแต่งกายที่เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ดูดี เป็นสมัยนิยม และถูกกาลเทศะ
1.3 ความเต็มใจและ ความพร้อมในการ ให้บริการ	ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ การมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงานการให้บริการ การจัดกิจกรรมผ่อนคลายผู้ให้บริการเพื่อลดความเครียดหรือความกดดันในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	สรุปผลการสัมภาษณ์
1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ฯลฯ ต้องจัดบุคลากรให้มีเพียงพอและทันเวลาในการให้บริการหรือมีบุคลากรปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที การจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอและเหมาะสม
ด้านที่ 2 ด้านสถานที่สิ่งแวดลอม	
2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่มีความชัดเจน และสื่อสารทั่วถึง ป้ายบอกจุดบริการ และอื่น ๆ ที่ตั้งอาคาร/ชั้น อยู่ส่วนไหนภายในมหาวิทยาลัย การเพิ่มจำนวนป้ายบอกจุดบริการ ขนาดอักษร และสีของป้ายที่ทำให้มองเห็น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือบอกพิกัด ได้ชัดเจน ตำแหน่งหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ	ควรมีจุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ การปรับปรุง จุด/ช่อง การให้บริการ ให้มีหมายเลขประจำช่องบริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ช่องกระจกที่กว้างขึ้น การติดตั้งเครื่องขยายเสียง การทำป้ายแสดงจุดบริการที่มองเห็นได้ชัดเจน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้มีบริการหลาย ๆ ช่องทาง
2.3 วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการ และสำหรับผู้รับบริการ การปรับปรุงพื้นที่เพิ่มเติม แก้อั สำหรับกรอกเอกสารและนั่งรอรับบริการ การให้มีเครื่องกดบัตรคิว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอแสดงข้อมูลให้ผู้รับบริการเห็นข้อมูล การเพิ่มเครื่องขยายนเสียงให้ได้ยินชัดเจน

ตาราง 29 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	สรุปผลการสัมภาษณ์
2.4 ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	สถานที่ให้บริการ ควรมีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย การจัดเก็บสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ การมีบุคลากรทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการทุกวัน
ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการให้บริการ	
3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน โดยติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ สำนัก เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน บุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะมีกิจกรรมให้บริการเกิดขึ้น การประเมิน คัดกรอง สอบถามผู้รับบริการถึงความต้องการรับบริการ การให้คำแนะนำผู้รับบริการก่อนที่จะให้บริการ
3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ ก่อน-หลัง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ และในช่วงกิจกรรมที่มีผู้รับบริการปริมาณมาก ควรมีการให้บริการโดยการแจกบัตรคิว การติดตั้งเครื่องกดบัตรคิว และการจัดระบบคิดด้วยการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการข้อมูล เพื่อความเป็นลำดับในการให้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

สรุปแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ตาราง 30 สรุปแนวทางพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ประเด็นสัมภาษณ์	สรุปผลแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
1.2 ความเหมาะสมในมารยาทการแต่งกายของผู้ให้บริการ	ควรมีการอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านกิริยามารยาท บุคลิกภาพการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์
1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ
1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีผู้รับบริการมาติดต่อจำนวนมาก
ด้านที่ 2 ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	
2.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	ควรมีการเพิ่มความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการและมีการสื่อสารทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย
2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ	ควรมีการปรับปรุง จุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลา
2.4 ความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	สถานที่ให้บริการ ควรมีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย

ตาราง 30 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	สรุปผลแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการให้บริการ	
3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการ ให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ดังกล่าวในทุกช่องทาง
3.2 ขั้นตอนการให้บริการ	ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการ ให้บริการที่ชัดเจนและการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน
3.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	ควรมีการจัดลำดับคิวการให้บริการ ก่อน-หลัง แก่ผู้มารับ บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับผู้รับบริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักศึกษาผู้เข้ามาใช้บริการ และเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และเป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
2. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ต่อการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ประกอบด้วย ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้ความเป็นเลิศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางให้เข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาที่ใช้บริการดียิ่งขึ้นและมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการได้มากกว่าความคาดหวังของนักศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยยังได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและวางแผนในการบริหารคุณภาพบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงนำมาเป็นแนวทางวางแผนพัฒนาการบริการที่เหมาะสมต่อนักศึกษา

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

2. ความคาดหวังต่อการให้บริการ แตกต่างกับการรับรู้จริงต่อการให้บริการโดยรวมของนักศึกษาผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 14,787 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% และใช้กลุ่มตัวอย่าง 390 คน เพื่อป้องกันการไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 20 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 410 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเป็นคำถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 20 ข้อ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำนวน 20 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาค (Interval Scales) เป็นคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่จัดทำไปเสนอบริการที่ปรึกษาเพื่อขอคำปรึกษา ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาและความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ด้วยสูตรของ Cronbach (กัลยา, 2546) ดังตาราง 18

ตาราง 31 จำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ความคาดหวัง		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	.786
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4	.897
การตอบสนองต่อลูกค้า	4	.872
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4	.835
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4	.946
ความคาดหวังโดยรวม	20	.967
2. การรับรู้		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	.853
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4	.914
การตอบสนองต่อลูกค้า	4	.845
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4	.854
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4	.821
การรับรู้โดยรวม	20	.968
ความคาดหวังและการรับรู้	20	.963

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ “ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เพศ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 284 คน ร้อยละ 69.1

ชั้นปีที่กำลังศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.1 รองลงมา คือ กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 120 คน ร้อยละ 29.2 กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 83 คน ร้อยละ 20.2 และกำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 80 คน ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

คณะที่กำลังศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการส่วนมากกำลังศึกษา คณะโรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 122 คน ร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ กำลังศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 77 คน ร้อยละ 18.7 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 75 คน ร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 245 คน ร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป จำนวน 165 คน ร้อยละ 40.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในรายด้านและรายข้อโดยรวม

จากการวิเคราะห์ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 และทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 และผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

การวิเคราะห์การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในรายด้านและรายข้อโดยรวม

นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 และอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ

3.62 และอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 และทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 และผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า นักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังต่อบริการแตกต่างกับการรับรู้จริงต่อบริการ โดยรวมของนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

2. มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

3. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

4. อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ มีเพียงพอ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

5. ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ พบว่านักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

6. นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

7. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

8. ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

9. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

10. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

11. มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

12. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

13. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

14. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

15. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงาน มีความชัดเจน และโปร่งใส พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

16. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาเป็นรายย่อย พบว่า

17. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

18. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

19. ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

20. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการ รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะความคาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง จากการใช้บริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวม พบว่า ระดับคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง หมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้จริงของนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตทุกด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยอธิบายรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริงหมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริงหมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริงหมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริงหมายความว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง หมายความว่า หรือนักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และการบริหารจัดการ รวมจำนวน 10 คน โดยมีผลของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการ ด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การทดสอบ วัดผล และประเมินผลความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันในการประชุมประจำเดือน การลดกระบวนการการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความเหมาะสมในมารยาท การแต่งกาย ได้ว่า ควรมีการจัดอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านกิริยามารยาท การแสดงออก เช่น การพูด การฟัง การสื่อสารบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การกำหนดให้มีรูปแบบการแต่งกายที่เป็นรูปแบบเดียวกันของหน่วยงาน การมีมารยาท มีการแต่งกายที่เหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ดูดี เป็นสมัยนิยม และถูกกาลเทศะ

1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ การมีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมงาน การให้บริการ การจัดกิจกรรมผ่อนคลายผู้ให้บริการเพื่อลดความเครียดหรือความกดดันในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีนักศึกษาผู้ใช้บริการ มาติดต่อจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน การขึ้นทะเบียนบัณฑิต ฯลฯ ต้องจัดบุคลากรให้มีเพียงพอและทันเวลาในการให้บริการ หรือมีบุคลากรปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที การจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอและเหมาะสม

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ได้ว่า ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่มีความชัดเจน และสื่อสารทั่วถึง ป้ายบอกจุดบริการ และอื่น ๆ ที่ตั้งอาคาร/ชั้นอยู่ส่วนไหนภายในมหาวิทยาลัย การเพิ่มจำนวนป้ายบอกจุดบริการ ขนาดอักษร และสีของป้ายที่ทำให้มองเห็นได้ชัดเจน การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือบอกพิกัดตำแหน่งหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นจุด/ช่อง การให้บริการ ได้ว่า จุด/ช่อง การให้บริการ ควรมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ การปรับปรุง จุด/ช่อง การให้บริการ ให้มีหมายเลขประจำช่องบริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ช่องกระจกที่กว้างขึ้น การติดตั้งเครื่องขยายเสียง การทำป้ายแสดงจุดบริการที่มองเห็นได้ชัดเจน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสารมาใช้ในการให้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล ทางเฟสบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ เพื่อให้มีบริการหลายหลายช่องทาง

2.3 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการ และสำหรับผู้รับบริการ การปรับปรุงพื้นที่เพิ่มเติม แก้อื้อ สำหรับกรอกเอกสารและนั่งรอรับบริการ การให้มีเครื่องกดบัตรคิว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอแสดงข้อมูลให้ผู้รับบริการเห็นข้อมูล การเพิ่มเครื่องขยายเสียงให้ได้ยินชัดเจน

2.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความเหมาะสม/สะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ได้ว่า สถานที่ให้บริการควรมีความสะอาดของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเทอุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะอนามัย การจัดเก็บสิ่งของ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เอกสารต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ การมีบุคลากรทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการทุกวัน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน โดยติดประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาผู้ใช้บริการได้เห็นอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์สำนัก เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

3.2 ขั้นตอนการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้นักศึกษาผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน บุคลากรผู้ให้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการก่อนที่จะมีกิจกรรมให้บริการเกิดขึ้น การประเมิน

คัดกรอง สอบถามนักศึกษาผู้ใช้บริการถึงความต้องการรับบริการ การให้คำแนะนำผู้รับบริการ ก่อนที่จะให้บริการ

3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้ว่า ควรมีการจัดลำดับคิว การให้บริการ ก่อน-หลัง แก่นักศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการลัดคิวกับนักศึกษาผู้ใช้บริการ และในช่วงกิจกรรมที่มีนักศึกษาผู้ใช้บริการปริมาณมาก ควรมีการให้บริการโดยการแจกบัตรคิว มีการติดตั้งเครื่องกดบัตรคิว และมีการจัดระบบคิวด้วยการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการ ข้อมูล เพื่อความเป็นลำดับในการให้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้วิจัยทำการสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นด้านบุคลากร ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1.1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ ได้ว่า ผู้ให้บริการควรมี ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักศึกษา ควรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในหลาย ๆ ด้าน และควรมีการพัฒนาหาความรู้ให้กับบุคลากรผู้ให้บริการอยู่เสมอ ๆ

1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ได้ว่า ควรมี การแต่งกายด้วยความสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ให้บริการ เพื่อให้เห็นถึงการ เคารพสถานที่

1.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ได้ว่า ควรมี ความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ยิ้ม สร้างความประทับใจให้กับ นักศึกษาผู้มาใช้บริการ

1.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการจัดบุคลากรให้เพียงพอ จำนวนเหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละวัน หรือในช่วงที่กิจกรรมที่มีนักศึกษาผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่อนักศึกษาผู้ใช้บริการจะได้ไม่เกิดการรอคอยรับบริการเป็นเวลานาน

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

2.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ได้ว่า ควรมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่มีความชัดเจนกว่านี้ มีป้ายแจ้งเวลาเปิด-ปิดให้บริการที่ชัดเจน ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ขึ้น สีที่มองเห็นชัดเจนขึ้น

2.2 จุด/ช่อง การให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นจุด/ช่อง การให้บริการ ได้ว่า ควรเพิ่มจำนวน จุด/ช่อง การให้บริการที่มากขึ้น เพื่อให้มีเพียงพอต่อนักศึกษาผู้มาใช้บริการและนักศึกษาผู้ใช้บริการไม่เสียเวลารอนาน จุด/ช่อง การให้บริการควรมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อเวลาที่สื่อสารกับผู้ใช้บริการจะได้ยินเสียงที่ชัดเจนมากขึ้น

2.3 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้นักศึกษาผู้ใช้บริการได้ใช้อย่างครบถ้วน เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กรรไกร กาว ลวดเย็บกระดาษ ลวดเสียบกระดาษ ฯลฯ ควรมีการเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งคอยให้มากขึ้น

2.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ได้ว่า สถานที่ให้บริการควรมีความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีการจัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลสะอาดตา พร้อมให้บริการตลอดเวลา

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

3.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ได้ว่า ควรมีการแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาที่ชัดเจน ข้อมูลมีความถูกต้อง มีความละเอียด เข้าใจง่าย เพื่อจะได้เตรียมเอกสารได้ถูกต้อง และไม่เสียเวลาในการใช้บริการ

3.2 ขั้นตอนการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ได้ว่า ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง การดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามขั้นตอน และขั้นตอนควรจะต้องไม่ซับซ้อน เพื่อให้นักศึกษาผู้มาใช้บริการเข้าใจได้ง่าย

3.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้ว่า ควรมีการให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลังเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการแซงคิวในการใช้บริการ

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

เพศ นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจาก นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างมีความต้องการเข้ามาใช้บริการที่ถูกต้องและทันเวลา ตรงต่อความต้องการ จึง

อาจจะทำให้เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิณณ์รัตน์ กาประสิทธิ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ที่มาใช้บริการ เป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีวัยใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับเป็นไปตามลักษณะเหมือนกัน

ชั้นปีที่กำลังศึกษา นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจาก นักศึกษาผู้ใช้บริการทุกระดับชั้นต่างต้องเข้ามาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาและต้องการได้รับข้อมูลงานทะเบียนที่ถูกต้องและทันเวลา รวมถึงการได้รับบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คณะที่กำลังศึกษา นักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจาก นักศึกษาผู้ใช้บริการทุกคนไม่ได้เรียน ณ ที่มหาวิทยาลัยส่วนกลางทุกคน แต่คณะพยาบาลศาสตร์ โรงเรียนการเรือน คณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษาเรียนที่ศูนย์วิทยาศาสตร์ ถนนสิรินธร คณะวิทยาการจัดการ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ นักศึกษาเรียนที่มหาวิทยาลัยส่วนกลาง โรงเรียนกฎหมายและการเมือง บัณฑิตวิทยาลัย นักศึกษา

เรียนที่อาคารบัณฑิตวิทยาลัย ถนนสุขุมวิท ทำให้เมื่อต้องการติดต่อกันและขอรับบริการงานทะเบียนนักศึกษาต่าง ๆ จะต้องเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ณ มหาวิทยาลัยส่วนกลาง ทำให้นักศึกษาผู้มาใช้บริการล้วนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อจะได้ไม่ต้องเดินทางกลับมาแก้ไขอีกครั้ง และเมื่อนักศึกษาเข้ามาใช้บริการแล้วได้รับการบริการที่ดีย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาของงานกิจกรรมนักศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา นักศึกษาผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อการรับรู้ของนักศึกษาผู้ให้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำตลอดการรับบริการ จึงทำให้ความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ในเรื่องของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ รวมถึงบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของการบริการจะทำให้ผู้มาใช้บริการเข้าถึงบริการได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการเกิดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. ธัญบุรี พบว่า งานทะเบียนนักศึกษา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ จะทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก นักศึกษาผู้ให้บริการ เมื่อมาขอใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงตามเวลานัดหมาย เช่น การขอเอกสาร นัดรับเอกสารภายใน 3 วันทำการ เมื่อนักศึกษามารับเอกสาร ก็จะได้รับเอกสารทุกครั้ง และการที่นักศึกษาผู้ให้บริการได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่เสมอเวลาขอรับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เมื่อ

นักศึกษาผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการ จะได้รับการให้บริการที่เหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติกับนักศึกษาที่มาขอใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการใช้บริการของนักศึกษาเป็นการมาขอใช้บริการขอความช่วยเหลือและส่วนใหญ่งานที่ต้องการใช้บริการจะคล้ายคลึงกัน อีกทั้งเวลาในการติดต่อขอใช้บริการก็สะดวก มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน คือ เปิดทำการตามเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) ทำให้นักศึกษาผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิดา ต้นประดิษฐ์ (2551) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการขายของบริษัท อินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในขณะที่ยังการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือในการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ยังการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องจาก ให้บริการบริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทที่ดี สามารถตอบคำถามข้อสงสัย และให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการชี้แจงถึงกระบวนการการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อตอบสนองบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม การบริการด้วยน้ำใจบริการที่ดี ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการกรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานให้บริการสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีดี

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ให้บริการสามารถดูแลให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการต่อนักศึกษา ผู้ใช้บริการ รู้จักสำรวจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ และตอบสนองบริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา อิมลิมทาน (2553) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์ชั้นปีแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์กลุ่มนักศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ด้านการให้ความมั่นใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คุณภาพการให้บริการโดยรวม นั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษา ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม คือนักศึกษา ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวม น้อยกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้ นักศึกษา ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการในด้านการเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมนั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษา ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม คือ นักศึกษา ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวม น้อยกว่าความคาดหวัง นักศึกษา ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสถานที่ให้บริการไม่มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการในวันที่มีกิจกรรมปกติ จะมีการจัดเก้าอี้ให้นั่งคอยในวันที่มีกิจกรรมพิเศษ ที่มีนักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเท่านั้น เช่น กิจกรรมการขึ้นทะเบียนบัณฑิต กิจกรรมการเพิ่ม-ถอนรายวิชา เป็นต้น และบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ด้วย

บุคลากรที่บริการหน้าเคาเตอร์บริการมีจำนวน 3 คน ทำให้บางช่วงเวลา เช่น 11.30-12.30 น. มีเพียง 2 คน อีก 1 คนพักทานอาหารกลางวัน ช่วงเวลา 12.30-13.30 น. มีเพียง 1 คน อีก 2 คน พักทานอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นช่วงที่นักศึกษาพักเช่นกัน เมื่อมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่บริการไม่เพียงพอ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สถานที่ให้บริการตามหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล ไปรษณีย์ หน่วยงานราชการ ฯลฯ จะพบว่ามีเก้าอี้ที่ไว้ให้ผู้รับบริการนั่งคอยอยู่ประมาณ 10-20 ที่นั่ง ว่างรองรับการนั่งรอรับบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมนั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแล้วพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม คือ นักศึกษาผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวมน้อยกว่าความคาดหวัง นักศึกษาผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการอาจขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เช่น รายวิชาในหลักสูตร การอนุมัติสำเร็จการศึกษา เป็นต้น ทำให้การให้บริการนักศึกษาผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการหรือที่ต้องการทราบข้อมูล และทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ในทุกครั้ง เช่น ในบางครั้งการขอใบรายงานผลการเรียน เมื่อมารับเอกสารอาจจะมีตัวสะกดชื่อหรือนามสกุลที่ผิดทำให้ต้องทำการแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทำให้การรับเอกสารเลื่อนระยะเวลาออกไปอีก ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมนั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแล้วพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม คือ นักศึกษาผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวมน้อยกว่าความคาดหวัง นักศึกษาผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการมีความล่าช้าในการให้บริการ อย่างเช่นในช่วงเวลา 12.30-13.30 น. จะมีบุคลากรผู้ให้บริการหน้าเคาเตอร์บริการเพียง 1 คน เพราะอีก 2 คน พักทานอาหารกลางวัน และช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาผู้ใช้บริการพักเช่นกัน ทำให้มีนักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้บุคลากรผู้ให้บริการที่เหลืออยู่เพียง 1 คน ไม่สามารถให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความรวดเร็วได้ และไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนดได้

ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านการตอบสนองต่อลูกค้า บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยรวมนั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม คือ นักศึกษาผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวมน้อยกว่าความคาดหวัง นักศึกษาผู้ให้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการอาจจะบริการด้วยความไม่สุภาพ การได้พบกับนักศึกษาผู้ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ดิ่งเกินไป หรือน้ำเสียงที่ดุ ด้วยเคาท์เตอร์บริการ จะมีกระจกกันจะมีแค่ช่องเล็ก ๆ เวลาได้พบกับนักศึกษา ซึ่งในบางครั้งที่บริเวณด้านนอกมีเสียงดังรบกวน จะทำให้นักศึกษาผู้รับบริการ จะได้ยินเสียงบุคลากรผู้ให้บริการไม่ชัดเจน จึงทำให้ต้องพูดด้วยน้ำเสียงดัง เวลาได้พบกับนักศึกษา เป็นต้น บุคลากรผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้บริการหรือการแสดงกริยามารยาทที่ไม่เหมาะสมขณะกำลังให้บริการแก่นักศึกษา เช่น ทานขนมไปด้วยคุยกับนักศึกษาผู้ให้บริการไปด้วยขณะที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมนั้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาผู้ให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแล้วพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม คือ นักศึกษาผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการโดยรวมน้อยกว่าความคาดหวัง นักศึกษาผู้ให้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการอาจจะไม่สามารถให้คำปรึกษา การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาผู้ให้บริการในทุก ๆ ด้านได้ เช่น หากนักศึกษาผู้ให้บริการสอบถามถึงการอนุมัติสำเร็จการศึกษา ต้องเรียนทั้งหมดกี่หน่วยกิต ประกอบด้วยหมวดวิชาอะไรบ้างในแต่ละหมวดวิชาต้องเรียนกี่หน่วยกิต บุคลากรผู้ให้บริการหน้าเคาท์เตอร์ก็จะไม่สามารถตอบได้ทั้งหมด ต้องส่งต่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบการอนุมัติสำเร็จการศึกษาเป็นผู้ตอบ นักศึกษาผู้ให้บริการ เพราะบุคลากรที่บริการหน้า เคาท์เตอร์จะทราบข้อมูลเพียงเบื้องต้นเท่านั้น

เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน ให้ตรงต่อความต้องการมากที่สุด

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จึงควรมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อนักศึกษาผู้มาใช้บริการ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ เพราะการพัฒนาการบริการโดยให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ เพราะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของหน่วยงานให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ดังที่ (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1988) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของการบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า หรืออาจกล่าวได้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิดา ตันประดิษฐ์ (2551) ได้ทำการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการขายของบริษัทอินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า โดยที่ลูกค้ามีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหลังการขายสูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการหลังการขาย เมื่อใช้แนวคิดทั้งการรับรู้ ความคาดหวัง 5 ด้าน ตลอดจนความพึงพอใจ

แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การจัดบุคลากรผู้ให้บริการให้มีเพียงพอต่อให้บริการในเวลาปกติ และเวลาที่มีกิจกรรมที่มีนักศึกษาผู้ใช้บริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก มีบุคลากรปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที การจัดทำกรอบอัตรากำลังจำนวนบุคลากรของหน่วยงานให้มีเพียงพอและเหมาะสม

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

สถานที่ให้บริการ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม พื้นสะอาด อากาศถ่ายเท อุณหภูมิห้องเหมาะสม เรียบร้อยเป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้หยิบใช้ได้สะดวกตลอดเวลาในการให้บริการ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการโดยการแจกบัตรคิว หรือการติดตั้งเครื่องกดบัตรคิวและการจัดระบบคิวด้วยการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดการข้อมูล

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

มีความเข้าใจขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการก่อนที่จะมีกิจกรรมให้บริการเกิดขึ้น การประเมิน คัดกรอง สอบถามนักศึกษาผู้ใช้บริการถึงความต้องการรับบริการ การให้คำแนะนำแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการก่อนที่จะให้บริการ

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

การติดประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ให้ผู้บริการเห็นอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ให้แก่นักศึกษาผู้ใช้บริการรับทราบก่อนการรับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การจัดอบรมความรู้และทักษะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ การมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำหรืออธิบายขั้นตอน กระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

จุด/ช่อง การให้บริการ มีป้ายบอกจุดบริการที่มีความชัดเจน และสื่อสารทั่วถึง การให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

การจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ โดยติดประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาผู้ใช้บริการได้เห็นอย่างชัดเจน และการประชาสัมพันธ์เพิ่มผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ได้ การพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านกิริยามารยาท การแสดงออก เช่น การพูดการฟัง การสื่อสาร บุคลิกภาพด้านการแต่งกาย และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาผู้ใช้บริการ

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ในการให้บริการ มีการจัดเตรียมให้มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการ และสำหรับนักศึกษาผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

การจัดทำขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้นักศึกษาผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การสื่อสารได้อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการก่อนที่จะมีกิจกรรมให้บริการเกิดขึ้น การประเมิน คัดกรอง สอบถามนักศึกษาผู้ใช้บริการถึงความต้องการรับบริการในเรื่องใด การให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษาผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการ

2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีเพียงพอและพร้อมให้บริการตลอดเวลาสำหรับการให้บริการและสำหรับนักศึกษาผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน การให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ใส่ใจผลประโยชน์ของนักศึกษาผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ จึงควรมีการเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนนักศึกษาไปยังศูนย์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อกระจายการบริการไม่ให้มารวมอยู่ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ ควรดูแลรักษาและเพิ่มเติมอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ ให้มีเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะในส่วนของเอกสารและแบบฟอร์ม หรือเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดเอกสารจากเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ รวมถึงการปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เป็นช่วงที่มีการเข้าใช้เป็นจำนวนมาก และการปรับที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ รวมถึงการให้นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ จึงควรมีการประเมินการให้บริการของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ จึงควรมีการพัฒนาระบบการนัดหมายโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้มีการใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด และ

ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก จึงควรสร้างแนวคิดองค์กรร่วมกันเพื่อให้ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ และพนักงานขององค์กรเดินไปสู่จุดหมายเดียวกัน

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติจึงควรสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และปฏิบัติให้เป็นค่านิยมขององค์กรร่วมกันรวมถึงการกำหนดให้มีเวลาเปิด-ปิด อย่างชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ทำให้การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการจึงควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและระบบในการปฏิบัติเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ จึงควรจัดการอบรมในเรื่องของการบริการให้กับพนักงานและบุคลากรของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรนำไปใช้ในการทำงาน ในเรื่องคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงานมีความชัดเจน และโปร่งใส จึงควรให้มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานจากทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติงาน และฝ่ายผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ สำหรับผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น รวมถึงการทำให้ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ จึงควรมีการฝึกอบรม และจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ และพนักงานของหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน และเกิดประสิทธิภาพทั่วทั้งหน่วยงาน

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน จึงควรมีการจัดทำขั้นตอนในการปฏิบัติงานและติดประกาศไว้ในจุดที่ผู้มาใช้บริการสามารถเห็นได้อย่างสะดวกเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ให้และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ จึงควรมีการจัดสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ และพนักงานของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการอบรมเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อมีการปรับระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางในการทำงานขององค์กรที่เปลี่ยนไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะงานทะเบียนนักศึกษาของสำนักทะเบียนและประเมินผลเท่านั้น ฉะนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มหน่วยงานที่ศึกษาให้ครอบคลุมการบริการของสำนักทะเบียนและประเมินผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในทางวิชาการและในทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อไป

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปถึงความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน และความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความรอบด้าน และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในทางวิชาการและในทางปฏิบัติของหน่วยงานต่อไป



บรรณานุกรม

- Armstrong, Gary, Philip Kotler. (2003). *Marketing and Introduction*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Berry, Parasuraman. (1990). *Delivery quality service : balancing customer perceptions and expectations*. New York: A Division of Macmillan, Inc.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(7), pp. 55-68.
- Etzel, Michale J., Bruce J. Walker, & Stanton, William J. (2001). *Marketing*. Boston: McGraw-Hill, Inc.
- Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, & Christopher, Chatfield. (1984). The Dirichlet : A Comprehensive Model of Buying Behaviour. *Journal of Royal Statistics Society*, 147(part 5), pp. 621-655.
- Gronroos, C. (1988). *Service Quality. The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3*. New York: St John's University Press.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing. The Nature of Service and Service Quality*. Sweden: Stcokholm University.
- Gronroos, C. (2001). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester UK: John Willey & Sons.
- Keppel. (1982). *Statistic : An Introductory*. New York.
- Kotler. (2000). *Marketing Management*. Englewood Ohiffs: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. . New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, pp. 47-48.
- Parasuraman, A., Zeithamal, Valarie A., & Leonard, Barry. (1988). *Delivering Quality Service Balancing Customer Preoeption and Expectations*. New York: Adivision of Macmillan.Inc.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(January), pp. 111-124.
- Person, J.L. (1993). An Examination of The Relationship Between Participative Management and Perceived Institutional Effectiveness in North Carolina Community Colleges. *Dissertation Abstracts International*, 53(15), 1351 – A.
- Vavra Terry, G. (1992). *Aftermarketing : How to keep Customer for Life through Relationship Marketing*. New York.
- Vroom, V. H. . (1982). *Work and Motivation*. New York: John Wiley.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & L.L. Berry. (1985). Problem and Strategic in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), pp. 33-46.
- กฤษมาพร, พิงพิธิ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. โครงการบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการเทคโนโลยีและการผลิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัลยา, วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- จิณณรต์, กาประสิทธิ์. (2551). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคนบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

- ชนนาค, ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- ชลธิดา, ต้นประดิษฐ์. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการขายของบริษัททอเทแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด. บธ.ม. (การจัดการ), มหวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พิษณุพร, รุโจปการ. (2556). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ, from <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>
- ภาวิดา, ดำรงค์ติภา. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทุเรียนเคาเตอร์ เซอร์วิส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2559). ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา
- วันชัย, ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริหารด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: บั๊คแบงก์.
- วิทยา, ด่านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีรพงษ์, เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (*Quality in Service*). . กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีรพงษ์, เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (*Quality in Service*). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ, เสรีรัตน์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต, ศัชฌกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช, ไชยสมบัติ. (2534). หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุกัญญา, อิมลิมทาน. (2553). ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันปัญญาวิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี), มหวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุพจน์, วิริยะสาธ. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิต จังหวัดปทุมธานี. ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
สุมนา, อัญไพรี. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ.









แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

☐ 1. ชั้นปีที่ 1

☐ 2. ชั้นปีที่ 2

☐ 3. ชั้นปีที่ 3

☐ 4. ชั้นปีที่ 4

3. คณะที่กำลังศึกษา

☐ 1. คณะครุศาสตร์

☐ 2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ 3. คณะวิทยาการจัดการ

☐ 4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ 5. คณะพยาบาลศาสตร์

☐ 6. โรงเรียนการเรือน

☐ 7. โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ

4. ความถี่ในการใช้บริการ

☐ 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน

☐ 2. 1-2 ครั้ง/เดือน

☐ 3. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างทั้ง 2 ด้าน ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่ท่านคาดหวังและที่ท่านได้รับ ดังนี้ (มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1)

คุณภาพบริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา	คุณภาพบริการที่ท่านได้รับรู้จริง				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
					1.1 เคนเตอร์ที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ					
					1.2 ที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการเพียงพอ สะดวกสบาย					
					1.3 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา					
					1.4 อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร แบบฟอร์ม ต่างๆ ฯลฯ มีเพียงพอ					
					2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
					2.1 ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่มาขอให้บริการ					
					2.2 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ					
					2.3 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก					
					2.4 ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์					

คุณภาพบริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา	คุณภาพบริการที่ท่านได้รับรู้จริง				
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
					3. การตอบสนองต่อลูกค้า					
					3.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด					
					3.2 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ					
					3.3 มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อ สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
					3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ					
					4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า					
					4.1 ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และมี มารยาทที่ดีของการบริการ					
					4.2 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
					4.3 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงาน มีความ ชัดเจน และโปร่งใส					
					4.4 ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ					
					5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
					5.1 ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอา ใจใส่ ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ					
					5.2 ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ					
					5.3 ผู้ให้บริการใส่ใจในผลประโยชน์ ของผู้รับบริการ					
					5.4 ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอน การให้บริการ อย่างชัดเจน					

*****ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้*****

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 ถนนสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

ดร.เศรษฐวัฏษ์ พรหมสิทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 ถนนสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจีรพรรณ บุญพิทักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	15 พฤษภาคม 2517
สถานที่เกิด	อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2536 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาบัญชี) โรงเรียนพนิชย การสามเสน พ.ศ. 2538 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาบัญชี) โรงเรียน ดุสิตพลนิขการ พ.ศ. 2545 ระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ.2561 ระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	119/14 ซอยบรมราชชนนี 4 แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700